

Daftar Pustaka

- Abdul,Qawi,Othman dan Lynn,Owen. 2001. The Multi Dimensionality of CARTER Model to Measure Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banking Industry (A Study in Kuwait Finance House). *International Journal of Islamic Financial Service*. Vol. 3, No. 4.
- Anderassen ,T. W. dan B. Lindestad. 1998. Customer Loyalty and Complex Services: The Impact of Corporate Image on Quality, Customer Satisfaction and Loyalty for Customers with Varying Degrees of Service Expertise. *International Journal of Service Industry Management*. Vol.9, no.1, 7-23.
- Azwar, Saifuddin. 2004. *Metode Penelitian*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- BPD Syariah. 2018a. “Sejarah Singkat Bank BPD DIY”. Diakses 26 Juli 2018.<https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox/FMfcgxvzKQmmjCnxFQGHPPFWBwpwvNNq?projector=1&messagePartId=0.1>
- BPD Syariah. 2018b. “Visi dan Misi Bank BPD DIY”. Diakses 26 Juli 2018. <http://www.bpddiy.co.id/index.php?page=profile&sub=visi>
- Bitner, Mary Jo, Zeithaml,Valarie A. 2003. *Services Marketing*. Edisi 3. Boston MCGraw-Hill.
- Harto, B. 2015. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Servqual Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di Bengkel Resmi BAJAJ Padang). *Jurnal TEKNOIF*, 20-30.
- Kartika, N. F., & Suprayogi. 2017. Implementasi Fuzzy-Service Wuality Terhadap Tingkat Kepuasan Layanan Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah SISFOTENIKA*, 38-49.
- Kusumadewi, Sri. 2002. *Analisis Desain Sistem Fuzzy Menggunakan Tool Box Matlab*. Jogjakarta: Graha Ilmu.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta:PT. Prenhallindo
- Kotler, P., dkk. 2004 . *Marketing 6th Edition*. Pearson Education Australia. New South Wales.
- Lukman, Sampara. 2001. Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan prima. Bahan Ajar Diklatpim Tingkat III, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. Jakarta.
- MUI.2008. Keputusan Fatwa Majelis Ulama Indonesia Nomor 1 Tahun 2004 Tentang BUNGA(INTERSAT/FA’IDAH). Diakses tanggal 27 Juli 2018. <https://almanaar.wordpress.com/2008/04/16/fatwa-mui-tentang-bunga-bank/>
- Mursid, M. 1993. *Manajemen Pemasaran* . Jakarta : Penerbit Bumi Aksara.
- Nasution, M. N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future. *Journal of Marketing*. *Journal of Marketin*. Vol.49, No.4, 41-50.
- Purnama, Nursya’bani. 2006. *Manajemen Kualitas, Perspektif Global*.Yogyakarta: Ekonisa.
- Putra, Zahreza Fajar Setiara., Sholeh, Mohammad., Widyastuti, Naniek. 2014. Analisis Kualitas Layanan Website BTKP-DIY Menggunakan Metode Webqual 4.0. AKPRIND Yogyakarta. *Jurnal JARKOM* Vol. 1 No. 2 Januari 2014 ISSN: 2338-6312

- Sedarmayanti. 1999. *Restruktur dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Esensial dan Aktual*. Bandung: Mandar Maju.
- Stefano, Casarotto, F. N., Barichello, & Sohn. 2015. A fuzzy SERVQUAL based method for evaluated of service quality in the hotel industry. *ScienceDirect*, 433-438
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabet.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto, J. 1996. *Statistik- Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama, Yogyakarta: Bayumedia Publising.
- Tjiptono, Fandy. dan Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality and Satisfaction* (ed 3). Yogyakarta: Andi Offset.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press, A Division of Macmillan