

## DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad Farid *et al* (2013) Importance-Performance Analysis Of The Marine Tourism In Bawean Islands, Indonesia, *British Journal of Marketing Studies*, 1(2), 33-41.
- Andaleeb, S.S. (1998), Determinants of customer satisfaction with hospitals: a managerial model, *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 11 (6): 7-18
- Atmoko, Tjipto, 2011, Standar Operasional Prosedur. <http://resources.unpad.ac.id/unpad>  
Di akses tanggal 19 November 2014
- Chrisyanti, Irra, (2011), *Manajemen Perkantoran*, Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher
- Dibyantoro dan Cesimariani, Nani. (2012), Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV Hapsari Palembang, *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akutansi (JENIUS)*, 2 (2): 113–131
- Ferdinand, Augusty. (2006), *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Desertasi Ilmu Manajemen*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Fitzsimmons, A. James., & Fitzsimmons. J. Mona (2006), *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*, Fifth Edition, America: McGraw-Hill.
- Gamal Komandoko. (2009). *Ensiklopedia Istilah Islam*, Edisi pertama. Yogyakarta: Penerbit Cakrawala.

- Gaspersz, Vincent, 1997 : *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gronroos (1978), A Service-Orientated Approach to Marketing of Services, *European. J. Mark*, 12 (8): 588 – 601
- John Oscar Ong dan Jati Pambudi (2014) Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan *Importance Performance Analysis* Di Sbu Laboratory Cibitung Pt Sucofindo (Persero), *J@TI Undip*, 9(1): 1-10
- Jogiyanto. (2004), *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*, Yogyakarta: BPFE
- Karman. H, 2001. Materi Pendidikan Agama Islam, Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Kotler, Philip, 1997: *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta, Salemba Empat.
- Lewis, B.R. & Mitchell, V.W. (1990), Defining and measuring the quality of customer service, *Marketing Intelligence and Planning*, 8 (6): 11-17
- Noor, Juliansyah. (2011), *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Desertasi dan Karya Ilmiah*, Edisi Pertama, Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. (1985), A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, *Journal of Marketing*, 49 (Fall): 41-50
- Payne, Adrian. Diterjemahkan: Fandy Tjiptono. (2000). *The Essence of Service Marketing: Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Penerbit Andi

- Rasjid, H. sulaiman, 2001. *Fiqih Islam*, Bandung : PT. Sinar Baru Algensindo
- Rismiati, Catur E, dan Bondan Suratno, 2001: *Pemasaran Barang dan Jasa*, Yogyakarta Penerbit Kanisius.
- Sayuti Jalaluddin A. (2012), Pentingnya Standar Operasional Prosedur Kerja Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Dalam Perusahaan. *ILMIAH*. 4 (3): 1-5
- Silalahi, Ulber. 2006. Metode penelitian sosial, Bandung : Unpar Press.
- Shihab, M. Quraish, 2000. *Haji*, Bandung : Mizan
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2005), *Service, Quality, dan Satisfaction*, Yogyakarta: Penerbit Andi
- Urbany, J., Dickinson, P.R., & Wilkie, W.L. (1989), Buyer Uncertainty and Information Search, *Journal of Consumer Research*, 16: 208-215
- Wikipedia. (2014). Pengertian Haji. Diperoleh pada 22 Juni 2014 di: <http://id.wikipedia.org/wiki/Haji>
- Woo, K.S. and Fock, H.K.Y. (1999), Customer satisfaction in the Hong Kong mobile phone industry, *The Service Industries Journal*, 19 (3): 74-162
- Yamit, Zulian. (2000). *Manajemen Kualitas*, Edisi Pertama, Yogyakarta: Ekonisia