

DAFTAR PUSTAKA

- A.A Anwar Prabu Mangkunegara. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- A Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception And Expectations*. The Free Press.
- Albani, Abu. 2017. *Bekam Al Hijamah*.<http://www.abualbanicentre.com/bekam-al-hijamah>. Dikunjungi 05 September 2019
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima bagi Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Budi Utami, Santi. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta*. Universitas Negeri Yogyakarta. Skripsi.
- Fahmi, Irfan. 2013. *Kewirausahaan. Teori, Kasus dan Solusi*. Bandung: Penerbit Alfabeta. ISBN:978-602-7825-52-9.
- Fitzsimmons, James & Mona. 2006. *Service Manajemen International Edition (5th ed.)*. New York, Amerika : The MCGraw.Hill Companies.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Badan Penerbit Univeristas Diopnegoro: Semarang.
- Hadiyati, Ernani. 2011. *Kreativitas dan Inovasi Berpengaruh Terhadap Kewirausahaan Usaha Kecil*. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, VOL.13, NO. 1, Fakultas Ekonomi, Universitas Gajayana Malang
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Public Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju
- Irawan, H. 2004. *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICOSA*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.

- Jong & Wennekers. 2008. "Conceptualizing Entrepreneurial Employee Behavior", *SMEs and Entrepreneurship Programme Finance*. the Netherlands Ministry of Economic Affairs.
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran, Edisi Kesebelas*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C.H. 1991. *Service Marketing*. Jhon Willey & Sons Inc.
- Lovelock, Christopher H. 1992. *Managing Service: Marketing, Operations and Human Resources*. Prentice Hall. Englewood Cliffs. New Jersey.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Dinamika Bisnis Jasa dan Pentingnya Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Mamduhah, Ade. 2013. *Pengaruh motivasi dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan di Swalayan Risalah Kabupaten Cirebon*. Diploma thesis, UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Meredith, Geoffrey G. 2005. *Kewirausahaan: Teori dan praktek*. Jakarta: PPM.
- Mudie, Peter dan Cottam, Angela. 1993. *The Management and Marketing Of Service*. Oxford: Butterworth-Heinemann Ltd., P. 223.
- No Name. 2019. *Bekam*. <https://id.wikipedia.org/wiki/Bekam>. Dikunjungi 05 September 2019
- No Name. 2019. *Ruqyah*. <https://id.wikipedia.org/wiki/Ruqyah>. Dikunjungi 05 September 2019.
- Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. (2004). *Keputusan Menteri Pendayagunaan AparaturNegara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004*. Kementerian PendayagunaanAparatur Negara Republik Indonesia
- Prawirosentono, Suyadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE
- Safitra, Khanza. 2018. *Hukum Ruqyah Dalam Islam dan Dalilnya*. <https://dalamislam.com/hukum-islam/hukum-ruqyah-dalam-islam>. Dikunjungi 05 September 2019.
- Schnaars, Steven P. 1991. *Marketing Strategy : A Customer Driven Approach. 2nd Ed*. New York: The Free Press.
- Simamora, Henry. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Bagian Penerbitan STIE YKPN.

- Simamora, Bilson. 2004. *Riset Pemasaran, Cetakan Ke-1*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sondang P. Siagian. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustakabarupress
- Sumardi, K. 2007. *Menakar jiwa wirausaha mahasiswa teknik mesin angkatan 2005*. Jurnal Pendidikan Teknologi Kejuruan, IV(10).
- Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy. 1995. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbitan Andi
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi