



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, 2010
- Atep Adya Brata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta : Gramedia, 2003.
- Buchari Alma, Ratih hurriyati, *Manajemen Corporate Dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan :Focus Pada Mutu dan Layanan*, Bandung : Alfabeta, 2008.
- Dafid J Hunger, DKK, *Manajemen Strategi*, Yogyakarta : Andi, 2001.
- Erni Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, Jakarta : Kencana, 2009.
- Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2008.
- George A. Steiner Dan Jhon B. Miner, *Kebijakan dan Strategi Manajemen*, Jakarta : Erlangga, 1997.
- Ilham Prisgunanto, *Komunikasi Pemasaran*, Bogor : Ghalia Indonesia, 2006.
- Michael A.Hitt,DKK, *Manajemen Strategi*, Jakarta : Erlangga, 1996.
- Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2010.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, RI, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Ketiga, Jakarta : Balai Pustaka, 2005.
- Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta : Pustaka Belajar, 2003
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung: CV Alfabeta, 2014.
- Umar, *Strategi Manajemen In Action*, Yogyakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Yusuf Soewadji, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Jakarta:Mitra Wacana Media, 2012.