



Hak Cipta Dilindungi 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

Al – Qur'an dan Terjemahan

Aryani, D dan Rosinta F. 2010. “*Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan*”. *Bisnis dan birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan organisasi* ISSN 0854-3844 volume 17, Nomor 2 . Hlm. 22-25

Assegafm, Mohammad. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap keputusan Pelanggan*. PT. Garuda, Semarang.

Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro , Semarang.

Harjanto dan Ardhana 2010. *Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan*. *Skripsi tidak diterbitkan*.

Hasan, Ali. 2008. *Marketing. Media Prasindo*. Yogyakarta.

Irawan, Handi. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo

Joseph P.Cannon dan William D. Perreault. 2008. *Pendekatan Manajerial Global*. Jakarta: Salemba Empat.

Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran* Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

————— 2008. *Manajemen Pemasaran* Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip. Dalam Kasmir.2004. *Pemasaran Bank* Edisi Pertama. Jakarta: Prenada Media.

Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Cetakan pertama, Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: PT. Indeks.

Kotler, Philip. 2008. *Pemasaran dasar pendekatan manajerial global* Edisi 16. Salemba Empat.

Kotler, Philip dan Garry Amstrong. 2010. *Principles Op Marketing*. Edisi 13. United States Of America: Pearson

Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa* Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.

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.

- Nunnaly dalam Ghazali, 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfacion*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Santoso, S, 2010. *Statistik Multivariat Konsep dan Aplikasi dengan SPSS. PT. Elek Media Komputindo*, Jakarta.
- Staton dalam Saladin, Diaslim. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Linda Karya.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suliyanto. 2011. *Teori dan Aplikasi dengan SPSS*, Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. 2007. *Service, Quality, Satisfacion*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa Malang*: Bayumedia Publishing.
- 2008. *Strategi Pemasaran* Yogyakarta: Andi.
- 2007. *Strategi Pemasaran Edisi Kedua*. Yogyakarta: Penerbit CV. Andi.
- 2006. *Strategi Pemasaran* Yogyakarta: Andi.