



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

- Abdullah, Thamrin dan Tantri, Francis. 2013. *Manajemen Pemasaran*. (Edisi ke 1 dan Cetakan ke 2). Jakarta: Rajawali Pers.
- Daryanto, 2011. *Manajemen Lembaga Keuangan (dasar, konsep, dan strategi)*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Hayani nurrahmi. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Pekanbaru: Penerbit Suska Press
- Ibrahim, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: CV. Masagung.
- Kasmir, 2012. *Manajemen Perbankan*. (Cetakan Ke 11) Jakarta : Rajawali Pers
- Kotler, Philip, 2007. *Manajemen Pemasaran*. (Jilid 1. Edisi 12) Jakarta: PT. INDEKS.
- Kotler, Philip, Keller dan Lane Kevin. 2007. *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Indeks
- _____ 2008. *Manajemen Pemasaran*. (Edisi 13 Jilid 2). Jakarta: Erlangga
- _____ 2009. *Manajemen Pemasaran* (edisi 13 jilid 1) Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip, and armstrong, Garry. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Edisi Ke 12. Jilid 1). Jakarta : Erlangga
- Kotler, kevin lane. 2009 . *manajemen pemasaran*. (Edisi ke tiga belas). Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: 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.

- Lovelock, dkk. 2010. *Pemasaran Jasa – Perspektif Indonesia* (Edisi ketujuh. Jilid 1). Alih bahasa Dian Wulandari dan Devri Barnadi Putera. Jakarta : Penerbit Elangga.
- Mursid, M. 2010. *Manajemen Pemasaraan* (Cetakan Keenam) Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Riofita Hendra, MM. 2015. *Strategi Pemasaran*. (Cetakan Pertama) Pekanbaru: Penerbit CV. Mutiara Pesisir Sumatra .
- Sofjan, assauri, 2012. *Strategic Marketing*.(Edisi ke satu, Cetakan ke 1). Jakarta: Penerbit Rajawali Pers.
- Sugiyono.2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sangadji, Mamang, Etta &Sopiah, 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Penerbit C.V ANDI OFFSET.
- Tjiptono, fandi. 2007. *Total Quality Service*. (Edisi ke tujuh). Yogyakarta : Penerbit Andi.
- _____2007, *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset .
- _____2008..*Strategi Pemasaran*(edisi ke tiga). yogyakarta : penerbit CV. Andi Offeset.
- _____2011. *Pemasaran Jasa- Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2007.*Service, Quality & Satisfacation*. (Edisi II) Yogyakarta: Penerbit C.V ANDI OFFSET.
2014. *Pemasaran Strategik* (Edisi II) Yogyakarta : C.V ANDI OFFSET.
- Wahjono,sentot Imam. 2010. *Manajemen pemasaran bank*. Jakarta: Graha Ilmu.



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.

- Amalia, 2016. “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Sarana Kebugaran Platinum GYM di kota Bandar Lampung”. *Jurnal penelitian Ekonomi dan Bisnis*: Universitas Lampung
- Panjaitan, Januar, Efendi. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan pada JNE Cabang Bandung”. *Jurnal Komunikasi dan Bisnis* : Universitas Telkom. Diakses 19 oktober 2017 pukul 17:00 WIB.
- Syahbana, Donny. 2016. “Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Susu Warga Mulya Purwobinangun Pakem Sleman”. *Jurnal Ekonomi*: Universitas Negeri Yogyakarta. Diakses 18 oktober 2017 pukul 21:00.
- Widiyanto, Joko. 2012. SPSS For Windows. Surakarta: Badan Penerbit-FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- https://www.google.co.id/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://ridwan202.wordpress.com/2013/02/11/kualitas-pelayanan-dalam-islam/amp/&ved=oahUKEwjappJAK_fWAhVL6Y8KHd1cDnYQFggsMAA&usg=AOvVawoqzSCdQ65uG9bhT_dxrpar&cf=1, diakses Tanggal 17-10-2017 Pukul :23:00 WIB.
- <http://tipsserbaserbi.blogspot.co.id/2015/03/kualitas-pelayanan-menurut-perspektif.html?m=1> diakses tanggal 17-10-2017 pukul 23:30 WIB.
- <http://tipsserbaserbi.blogspot.co.id/2015/03/kepuasan-pelanggan-dalam-perspektif.htm?m=1> diakses 20 oktober 2017 pukul 21:00 WIB.