



DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M Ma'ruf, 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*, Yogyakarta: Aswaja Presindo
- Alma,B. 2009 *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Edisi Revisi, Erlangga, Bandung.
- Assegaf, Mohammad. 2009,"*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Ekonomi Bisnis, Vol 10 No 2*
- Basu, Swasta dan Irawan. 2008.*Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- Cannon, Pereault, & McCarthy, 2008, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Salemba Empat
- Daryanto.2011. *Manajemen Pemasaran: Sari Kuliah*. Bandung : Satu Nusa.
- Daryanto, 2011. *Manajemen Lembaga Keuangan(dasar, konsep, dan strategi)*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Ferinadewi, Erna 2008, *Merek dan Psikologi Konsumen*, Yogyakarta, Graha Ilmu
- Hardiansyah, 2011, "*Kualitas Pelayanan Publik*", penerbit Gaya Media. Yogyakarta
- <http://www.investor.id>. *Optimisme Usaha Jasa Kurir INVESTOR.ID.htm*
Diakses pada Tanggal 26/April/2018, 15:25WIB.
- Ibrahim, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: CV. Masagung
- Kotler P, dan K.L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 JILID 1 .Penerbit Erlangga. Jakarta.

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.



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.

- Kotler & Keller, 2009. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi 9. Jilid I Penerbit PT. Indeks Kel. Gramedia. Jakarta.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. 2010. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Bandung : CV Fokusmedia
- Kuncoro, Mudrajad. 2013. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, Edisi Empat, Erlangga, Jakarta.
- Rambat, Lupiyadi dan A. Hamdani, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta, Edisi 4, Salemba Empat
- Manulang, Atik & Ratminto, 2012. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Nidia. 2012. "Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Bara-Baraya Makasar". Yogyakarta
- Philip Kotler, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran – Edisi tiga belas jilid 1*. Jakarta : Erlangga.
- Rangkuti, Freddy. 2010. *Riset Pemasaran*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Saladin, Djasalim, 2006, *Manajemen Pemasaran*, Bandung: Penerbit Linda Karya
- Shiffman dan Kanuk, 2008, *Prilaku Konsumen*, Mancanan jaya cemerlang.
- Sugiono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, Bandung, ALFABETA.
- 2013. *Metode Penelitian Manajemen*, CV. ALFABETA, Bandung
- Siregar, (2013). *Uji Kualitas Data*. Jakarta. Agromedia Pustaka
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran. Edisi III*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- 2011. *Manajemen dan Strategi Merek*, Yogyakarta; Penerbit Andi.



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.

- Aris Irnanda, *Pengaruh Kualitas layanan terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh kepuasan pelanggan jasa pengiriman jalur darat (Studi Kasus Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Hijrah Sagan Yogyakarta)*,2016.
- Ian,Harpadeles. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan TansMetro Pekanbaru* .Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Riau.
- Firdaus, 2011, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelangan pada Expedisi di Surabaya*”. Sekolah Tinggi Ekonomi Indonesia Surabaya.
- Panjaitan, Efendi Januar. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung.*;Fakultas Komunikasi Dan Bisnis Universitas Telkom.
- 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 Mei 2018 pukul 21:00.
- Trarintya, Mira ayu putrid. 2011. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Word Of Mouth (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan di Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar)*”:Universitas Udayana. Denpasar.
- Wibowo. 2014.“*Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi PT Solo*”. <http://www.scribd.com>.Fakultas Ekonomi Universitas Slamet Riyadi Surakarta