



DaftarPustaka

Akademik UIN SUSKA RIAU

Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.

Basu, Swasta dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Penerbit Liberty.

Cannon, Pereault, & Mc Carthy, 2008, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Salemba Empat

Djaslim Saladin, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Linda Karya, Bandung.

Firdaus, 2011, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Expedisi di Surabaya*”. Sekolah Tinggi Ekonomi Indonesia Surabaya.

Hamid, Abdul. 2007. *Pedoman Penulisan Skripsi*. FEIS. Jakarta.

Husaini, Usman 2011. *Pengaruh Merek, Kualitas Produk, Fitur, dan Desain Sebagai Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Samsung Galaxy Fame di Jakarta Selatan*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Nasional.

Ian, Harpadeles. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan TansMetroPekanbaru*. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Riau.

Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran, Edisi kedua belas. Jilid 1*. Terjemahan oleh Beyamin Molan. 2007. Jakarta : PT. Indeks.

Kotler, P, & Keller, K. L 2007, “*Manajemen Pemasaran*”, Edisi 12. Jilid 2. Penerbit PT Indeks : 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 P, dan K.L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran* Edisi 13 Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Kotler & Keller, 2009. *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi 9. Jilid I Penerbit PT. Indeks Kel. Gramedia. Jakarta.
- Kementrian Agama Republik Indonesia. 2010. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Bandung : CV Fokusmedia
- Mudrajad Kuncoro, Phd, 2013, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi* Edisi 4, Jakarta :Erlangga.
- Panjaitan, Efendi Januara. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*.:Fakultas Komunikasi Dan Bisnis Universitas Telkom.
- Philip Kotler, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran – Edisi tiga belas jilid I*. Jakarta : Erlangga.
- Sugiono. 2016. *Metode Penelitian Administrasi*, ALFABETA Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran. Edisi III*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- 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.
- Lupiyadi, Rambat, dan Hamdani A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta : Salemba Empat.
- Wibowo. 2014. “*Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi PT Solo*”. <http://www.scribd.com>. Fakultas Ekonomi Universitas Slamet Riyadi Surakarta