



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

- Abdi dan Rianse, 2009. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi (Teori Dan Aplikasi)*. Alfabeta, Bandung.
- Al-Quran surat *Al-Furqon* ' ayat 20
- Al-Quran surat *Ali- Imran* ' ayat 159
- Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Penerbit Alfabeta.Bandung.
- Daryanto, 2011, *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*, PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera. Bandung.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gunawan, Wahyu Tri. 2013. *Bauran Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Texas Chicken Manado*. (Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis Akuntansi (EMBA). Vol. 1. No. 4. Desember 2013. Hal. 2049 - 2058. Universitas Sam Ratulangi. Manado.
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. CV.Alfabeta, Jakarta
- Kotler, Philip, 2008. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium diterjemahkan Benyamin Molan, PT. Prenhallindo, Jakarta
- _____, 2009. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga. Jakarta..
- Kotler, Philip and Armstrong Gary, 2012. *Principle of Marketing*. Erlangga. Jakarta
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2008. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Penerbit Erlangga. Jakarta
- Kotler dan Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, PT.Indeks, Jakarta.
- _____, 2012. *Marketing Management*, 14th, Person Education.
- Lupiyoadi, R dan Hamdani, A, 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Salemba Empat. Jakarta
- Lupiyoadi, R, 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Salemba Empat. Jakarta



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.

- Santoso, S, 2010. *Statistik Multivariat Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Sri, Muhara. 2015. *Pengaruh Physical Evidence Terhadap Kepuasan Pelanggan Lottemart dengan aksesibilitas sebagai variabel moderator*. (Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen). Vol. 4. No. 10. Oktober 2015. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Surabaya.
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Cetakan Kedua Belas. Alfabeta, Bandung.
- _____. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Cetakan Ketujuh Belas. Alfabeta, Bandung.
- Suliyanto. 2011. *Metode Riset Bisnis*. Andi, Yogyakarta
- Suryadharma, I Wayan Widya dan I Ketut Nurcahya, 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Pesona di Denpasar Timur*. (Jurnal Manajemen Unud). Vol. 4. No. 4. 2015. Universitas Udayana, Bali.
- Sofiati, Nunung Ayu. 2014. *Pengaruh People, Process, dan Physical Evidence Terhadap Tingkat Keputusan Menjadi Nasabah BNI Taplus pada BNI Cabang Dago Bandung*. (Jurnal Indonesia Membangun). Vol 13. No. 1. 2014. Universitas STIE Inaba, Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi, Yogyakarta
- _____. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Andi, Yogyakarta
- _____. 2011. *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang