

## DAFTAR PUSTAKA

- Aryani dan Rosinta, “*Administrasi dan Organisasi*”, FISIP Universitas Indonesia, Vol. 17, No. 2, hal 114-126, Agustus 2010
- Baskara K, “*Lembaga Keuangan Mikro di Indonesia*”, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Vol. 18, No. 2, Hal. 114-125, Agustus 2013
- Fadhillah, “*Analisis Kinerja Perusahaan dilihat dari Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Kontraktor Telekomunikasi dengan Menggunakan Pendekatan Metode B2B Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA)*”, FT Universitas Indonesia, Juni 2012
- Kartika dan Hidir, “*Administrasi Pembangunan*”, FISIP Universitas Riau, Vol. 1, No. 3, hal 219-323, Juli 2013
- R. Hermawan, Ananti, dkk, “*Ilmu-Ilmu Pertanian*” STPP Magelang, Vol. 6, No. 2, Hal 91-186, Desember 2010
- R. Setiawan, “*Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Api Komuter Surabaya-Sidoarjo*”, FSTPT Universitas Surabaya, No. 8, Hal. 121-131, Desember 2005
- Rizky, Natasia, “*Importance Perfomance Analysis dimensi kualitas pelayanan jasa rumah sakit selasih terhadap kepuasan pasein*”, FISIP UNP, Vol. 3, No.3 hal. 64-98, September 2012
- Rusli, Yuliani, dkk “*Kebijakan Publik*” FISIP Universitas Riau, Vol. 3, No. 2, Hal 59-141, Oktober 2010
- Tjiptono, Fandy, “*Prinsip-Prinsip Total Quality Service*”, Edisi 5, Andi Offset, Yogyakarta, 2005
- Triwibowo, Rukmi dan Harsono, “*Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Kawasan Wisata Kawah Putih pada Perum Perhutani Jawa Barat dan Banten dengan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL)*”, Vol. 02, No. 02, September 2014

### 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.