



DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, M. Nur Rianto. (2012). *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Ambar, Kasmiatun. (2014). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT.Profit Uang Melimpah (Restoran Pong Me Lounge)*. Universitas Pamulang.
- Anatan, Lina. (2008). *Service Excellence*. Bandung: Alfabeta.
- Antonio, Muhammad Syafi'i. (2005). *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*. Jakarta: Gema Insani.
- Cavens, David W. (1996). *Strategic Marketing*. Jakarta: Erlangga.
- Eswika Nilasari dan Istiatin. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo*. Jurnal Paradigma: Vol. 13. No. 01.
- Hasan, Iqbal. (2006). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Fikri, Sirhan, dkk. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa*. Jurnal Bisnis dan Manajemen. Vol. 3. No. 1.
- Herry Achmad Buchory dan Djaslim Saladin. (2006). *Dasar-dasar Pemasaran Bank*. Bandung: Linda Karya.
- Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Panjaitan, Januar Efendi. 2016. *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung*. Jurnal Manajemen. Vol. 11. No. 2.
- Kasmir. (2004). *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- _____. (2008). *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- _____. (2010). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

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 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.

- _____. (2012). *Kewirausahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Lovelock, C.H. dan L.K Wright. (2010). *Management Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks kelompok Gramedia.
- Moeleog, Lexi J. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nanda Limakrisna dan Wihelmus Hary Susilo. (2012). *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi Dalam Bisnis*. Jakarta: Wacana Media.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sula, Muhammad Syakir. (2004). *Asuransi Syariah (Life And General)*. Jakarta: Gema Insni.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Thamrin Abdullah dan Francis Tantri. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- _____. (2008). *Service Management*. Yogyakarta: ANDI.
- _____. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Wijaya, A.S. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Harrisma Informatika Jaya*. Jakarta: Binus University.