

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Iskandar, 2010. Meningkatkan Kreativitas Pembelajaran Bagi Guru. Jakarta: Penerbit Bestari Buana Murni.
- Assegaff, Mohammad, 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda di Kota Semarang). Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol. 10. No. 2. Juli. Semarang: Unisulla.
- Assauri, Sofjan, 2007. Manajemen Pemasaran, Jakarta: Penerbit Rajawali Pers.
- Djaslim Saladin, 2007, Manajemen Pemasaran, Bandung: Penerbit Linda Karya.
- Djarwanto, 2007. Mengenal Beberapa Uji Statistik Dalam Penelitian, Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- Ghozali, Imam, 2006. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Cetakan Keempat Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Husein Umar, 2007. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, Jakarta: Penerbit Raja Grafindo Persada .
- Handi Irawan, 2009. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Penerbit Elex Media Komputindo.
- J Supranto, 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Jakarta, Penerbit Rineka Cipta
- Jasfar, Farida, 2009. Manajemen Jasa : Pendekatan Terpad. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip, 2007. Manajemen Pemasaran, Jilid 2, Edisi 12, Penerbit Indeks., New Jersey.
- \_\_\_\_\_, 2007. Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua Belas, Jilid 1, dialihbahasakan oleh Benjamin Molan, Jakarta: Penerbit Indeks.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane, 2008. Manajemen Pemasaran. Edisi 12 Jilid 2, Jakarta: Penerbit Indeks Kelompok Gramedia.
- \_\_\_\_\_, 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid 1, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A, 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Kedua, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

- Sugiyono, 2008. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Suhaini, Eci, 2010. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan pada PT. Buanindo Perk. Sei Sako Lipat Kain. Skripsi pada Program Sarjana, UIN SUSKA, Pekanbaru.
- Sumarwan, Ujang, 2011. Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran . Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, Fandy, 2006. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- \_\_\_\_\_, 2007. Pemasaran Jasa. Cetakan Ketiga. Malang: Penerbit Bayu Media.
- \_\_\_\_\_, 2008. Strategi Pemasaran. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.