

DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, Mira. *Pengaruh citra merek, Kepercayaan merek dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek Jasa Kurir*. Skripsi, UNY. 2016
- Arikunto dan Suharsimi. *Procedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Penerbit: Rineka Cipta, Jakarta. 2006
- Fleming, J.H., C. Coffman dan J.K. Harter. *Manage Your Human Sigma*. Harvard Business Review: The Gallup Organization, New York. 2005
- Fleming, J.H. dan J. Asplund. *Human Sigma*. Gallup Press, New York. 2007
- Hasibuan, Melayu. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit: PT. Bumi Aksara. 2000
- Hartono. *Metodologi Penelitian*. Penerbit: Zanafa Publishing-Nusa Media, Pekanbaru. 2010
- Hartono. *SPSS 16.0: Pustaka Pelajar-Zanafa*, Yogyakarta. 2008
- Hakim, Arman, NST. *Manajemen Industri*. Penerbit: Andi, Yogyakarta. 2006
- Heri, Margono. *Analisis Tingkat Kepuasan Karyawan Tetap dan Karyawan Kontrak Terhadap Kinerja Umberdaya Manusia Perusahaan Pada Departemen Produksi Divisi Slaughterhouse*. Skripsi: ITB. 2006
- Iskan, Dahlan. *Perilaku Konsumen Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Penerbit: Graha Ilmu. 2008
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia. 1994
- Kotler, P dan Keller, K.L. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit: PT. Indeks. 2007
- Mardiansyah dan Andri Ikhwana. *Perancangan dan Perbaikan Sistem Kerja dalam Upaya Mengendalikan Kecacatan pada Proses Pembuatan Nata De Coco*: Garut. 2013
- Purnomo, Bambang. *Konsep Strategis*. Yogyakarta: Penerbit BPFE. 1999
- Rangkuti, Freddy. *Analisis SWOT teknik membedah kasus bisnis*. Jkt: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. 2009

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.

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.

Riky, Marhaendra, A. *Analisis kualitas pelayanan UNS Medical Center Universitas Sebelas Maret Surakarta dengan Metode QFD*: Skripsi, USMS. 2009

Sudjana. *Metoda Statistika*: Tarsito, Bandung. 2000

Sugiyono. *Statistika untuk Penelitian*: Alfabeta, Bandung. 2000

Triyono. *Analisis Kepuasan Pelanggan dan Karyawan pada Hotel X dengan Metode Human Sigma*: Skripsi, UI Depok. 2011

Tjiptono, Fandy. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi. 2003

Tjiptono, Fandy.. dan Chandra, Gregorius. *Service, Quality dan Satisfaction*. Penerbit: Andi, Yogyakarta. 2011

Yamit, Zulian. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Penerbit: Ekonisia. 2005