

## DAFTAR PUSTAKA

- Anindita, Bernadetta Dwiyani. “Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Alfamart Tembalang Dari Dimensi Pelayanan (Studi Kasus Pada Alfamart Jl. Ngesrep Timur V/69, Kota Semarang)”. *Tugas Akhir Sarjana Manajemen*. Universitas Diponegoro. Semarang. 2012. Available: <http://eprints.undip.ac.id>. 22 Februari 2017.
- Aviliani, Wilfridus L. “Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan”, No 5, Jakarta. 1997
- Fadillah, Muhammad Arif. “Analisis Kinerja Perusahaan Dilihat Dari Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Kontraktor Telekomunikasi Dengan Menggunakan Pendekatan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA)”. *Tugas Akhir Sarjana Teknik Industri*. Universitas Indonesia. Bandung. 2012. Available: <https://eprints.uns.ac.id>. 22 Februari 2017
- Hardiyanti, Ratih. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran”. *Tugas Akhir Sarjana Manajemen*. Universitas Diponegoro. Semarang. 2010. Available: <https://eprints.undip.ac.id>. 22 Februari 2017
- Hermawan, R, Ananti Yekti, Miftakhul Arifin, Agus Wartapa. *Jurnal Ilmu-Ilmu Pertanian*, Vol. 6, STTP Magelang. 2010. Available: <https://ejurnal.tripod>. 22 Februari 2017
- Kotler, Philip. “Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian”, Jilid 2, Edisi kedelapan, Penerbit Erlangga, Jakarta. 1997
- Lupiyoadi, Rambat, Hamdani. “Manajemen Pemasaran Jasa”, Edisi Kedua, Penerbit Salemba Empat, Jakarta. 2006
- Mangkunegara, Anwar Prabu. “Perilaku Konsumen”, Edisi 3, Penerbit PT. Refika, Bandung. 2005
- Prasetyo, Bambang, Miftahul Jannah, “Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi”, Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta. 2005

- Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
- Rahmawati, Herlina. “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis di Kantor Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Karang Anyar”. *Tugas Akhir Sarjana Teknik Industri*. Universitas Sebelas Maret. Surakarta. 2010. Available: <https://eprints.uns.ac.id>. 22 Februari 2017
- Riyanto. “Kapita Selekta Kuesioner Pengetahuan dan Sikap dalam Penelitian Kesehatan”, Penerbit PT. Salemba Medika. 2013
- Samadi. “Peranan Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) Dalam Peningkatan Ekonomi Masyarakat (Studi Pada Bumdes Desa Pekan Tebih Kecamatan Kepenuhan Hulu Kabupaten Rokan Hulu)”. *Jurnal Sosial Ekonomi*. Vol 2. No 1. 2015. Available: <http://e-journal.upp.ac.id>. 22 Februari 2017.
- Shabrina, Sheila Nur. “Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dengan Indeks Potential Gain Costumer Value”. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. Universitas Airlangga. Surabaya. 2014. Available: <https://journal.unair.ac.id>. 22 Februari 2017
- Siregar, Syahrul Fauzi. “Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Dengan Metode Index Potential Gain Customer Value (PGCV) Di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan”. *Jurnal Sistem Teknik Industri*. Vol 7. No 4. Universitas Sumatera Utara. Medan. 2006. Available: <https://www.researchgate.net>. 22 Februari 2017
- Supranto, J. “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Kenaikan Pangsa Pasar”, Edisi 4, Penerbit Rineka Cipta. Jakarta. 2011
- Tjiptono, Fandy. “Prinsip-Prinsip *Total Quality Service*”, Edisi 5, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta. 2005
- Yuliarmi, Ni Nyoman. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar”. *Buletin Studi Ekonomi*. Vol 12. No 1. Universitas Udayana. Denpasar. 2007. Available: <https://teorionline.files.wordpress.com>. 22 Februari 2017