


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.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Imam. 2017. *hafizhahullahu ta'ala*. (<http://buletinalilmu.net/2012/11/02/ketika-saudara-kita-sakit/>)google. Diakses pada hari Selasa 04 April. Pukul 19.22 Wib
- Basu, Swastha, DH. 2006, *Azas-azas Marketing*, Edisi Ketiga, Liberty, Yogyakarta.
- Cannon, Perreault, Mc Carthy. 2008, *Pemasaran Dasar, Pendekatan Manajerial Global*, Jakarta: Salemba Empat.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Citra Wisata dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- H. B. Siswanto. 2009, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara
- Hasbi Ashsyadigi, 2014. Skripsi. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Sansani Arengka Pekanbaru*. UIN-Suska Riau
- Irawan, Handi. 2007. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Paradigma baru merebut hati pelanggan untuk memenangkan persaingan*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2008, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi Kedua Belas, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin. 2009, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua belas, Jilid 1, Jakarta: PT. Indeks.
- Mangkunegara, Anwar P. 2005, *Perilaku Konsumen*, Edisi Revisi, Bandung: PT Refika Aditama.
- M. Nur Nasution. 2006, *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia Salemba Empat.
- Minor, Michael, Mowen, C. Jhon. 2006, *Perilaku Konsumen*, Jilid 2, Edisi Kelima, Jakarta: Erlangga.
- Muhammad Miftahul Munir, 2014. *Analisis Pengaruh Citarasa Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Bebek Goreng H. Slamet Cabang Kartosuro (Solo) di Pekanbaru*. UIN-Suska Riau
- Nasution S. 2003. *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara.



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.

- Nurchaya, I Nyoman (2007), *“Analisis Kualitas Layanan Rumah Sakit di Provinsi Bali, Universitas Udayana Bali*
- Putri Ramadhani Siregar, 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Natama Di Padangsidempuan Kabupaten Tapanuli Selatan Sumatera Utara*. UIN-Suska Riau
- Rangkuti, F. 2008. *Measuring Customer Satisfaction. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta (ID): Gramedia Pustaka Utama.
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Setiadi, J. Nugroho. 2010, *Perilaku Konsumen*, Edisi Revisi, Jakarta: Kencana
- Sugiono. 2007, *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. 2012, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV. Alfabeta.
- Sumarwan, U. 2006, *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Umar, H. 2006. *Metode Riset Perilaku Pasien Jasa*. Ghalia Indonesia, Jakarta.