





**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.

- Lupiyoadi, Rambat, A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Majid, Suharto Abdul. 2009. *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Moenir, A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhammad. 2008. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mujahidin, Akhmad. 2014. *Ekonomi Islam: Sejarah, Konsep, Instrumen, Negara dan Pasar*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Mujahidin, Akhmad. 2014. *Ekonomi Islam 2*. Pekanbaru: Al-Mujtadah Press
- Nurmalasari, Rischa Merinda. 2013 “*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Klinik Kecantikan di Surabaya*”, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, Vol.2 No.1
- Rangkuti, Freddy. 2013. *Customer Service Satisfaction & Call Center*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Satori, Djam’an, Aan Komariah. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sulaiman, Muhammad. 2010. *Jejak Bisnis Rasul*. Jakarta: PT Mizan Publika.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suyoto. 2007. *Marketing Strategy Top Brand Indonesia*. Yogyakarta: Andi
- Tim Penyusun. 1990. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Tjiptono, Fandi. 2002 *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra. 2011. *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Wahjono, Sentot Imam. 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wandhansari, Rianis Aprillia. 2017. *Strategi Peningkatan Kepuasan Konsumen Pada Pelayanan Rawat Inap di RS Gatoel Mojokerto Dalam Perspektif Manajemen Pelayanan Islam*. Surabaya: skripsi diterbitkan.
- Winardi. 2004. *Entrepreuner & Enterpreunership*. Jakarta: Kencana.