



## Daftar Pustaka

Q:S An-Nahl ayat 116

Adeleke, A., dan Aminu, S.A. 2012. *The Determinants of Customer Loyalty in Nigeria's GSM Market, International Journal of Business and Social Science*, 3 (14), 209-222

Cahyono, Melinda. 2008. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Brown Salon Di Tunjungan Plaza Surabaya (Studi Kasus 100 Konsumen)*. Skripsi. Surabaya: Universitas Kristen Petra.

Dwi dan Febrina. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. Vol 17. No 2 : 114-126

Fornell, C. 1992. A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. *Journal of Marketing*, 56.

Fujun lai, mitch griffin dan barry j. Babin. 2009. *How quality. Value image, and satisfaction create loyalty at a chinese telecom*. Journal of business research. 62(2009) 980-986.

Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (4th ed.)*. Semarang: Badan Penerbit-Undip.

Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran, analisa Perencanaan, Pengendalian*. Prentice Hall. Edisi Bahasa Indonesia. Salemba empat, Jakarta

\_\_\_\_\_, and Keller, Kevin Lane. 2006. *Marketing Management*. Twelfth Edition. Person Internasional edition

\_\_\_\_\_, and Kevin Lane.2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Indeks, Jakarta

Kotler, Philip, and Armstrong, Garry. 2008. *Prinsip- prinsip Pemasaran*, Edisi ke-12. Jilid 1. Alih bahasa. Bob Sabran. Erlangga, Jakarta

\_\_\_\_\_, and Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas. Erlangga, Jakarta

Kurniasih, indah. 2010. *Pengganti harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui variabel kepuasan (studi bengkel AHASS 00002 – astra Motor siliwangi semarang)*. Skripsi S-1. Universitas diponegoro.

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 Diindungi Undang-Undang

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

- Lovelock, Christopher dan Walker, R.H. 2005. *Servis Marketing: An Asia Pasific Perspective. Second Edition*. Education, Australia
- , 2012. *Pemasaran Jasa*. Erlangga, Jakarta
- Lupiyadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- , 2008. *Perilaku Konsumen*. Jakarta. Erlangga
- Mardikawati, Moro. 2013. *pengaruh nilai pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Bus Efisiensi*. Skripsi-S1. Universitas Diponegoro.
- Mowen, Minor. 2004. *Seni ilmu dan Manajemen Bisnis*. (Jakarta: Gramedia Asri Jakarta)
- Mulyanto, Edy. 2011. *Analisis pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Pada Bengkel Ajisaka Motor Kudus*. Skripsi-S1. Universitas diponegoro Semarang
- Normasari seivy, srikandi dan andriani. 2013. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan*. *Jurnal administrasi bisnis*. Vol 6 no 2. Universitas brawijaya malang.
- Payne, Adrian. 2007. *Pemasaran Jasa*. Andi Offset, Jakarta
- Pratiwi setiawati, nita. 2015. *Analisis harga, kepuasan konsumen, kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa penerbangan maskapai garuda indonesia disurakarta*. Skripsi S-1. Universitas muhammadiyah surakarta.
- Saleh, Muwafik, Akh. 2010. *Public Service Communication*. Malang: UMM Press.
- Santoso, septiadi. 2013. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Laboratorium Klinik Populer Surabaya*". *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen* Vol. 2 No. 6. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya
- Setiawati, nita Pratiwi. 2015. *Analisis harga, kepuasan konsumen, kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa penerbangan maskapai garuda indonesia disurakarta*. Skripsi S-1. Universitas muhammadiyah surakarta.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

- Setyani, Lintang Ayu. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan pelanggan* (Studi Pada Griya Kecantikan Aura Kota Semarang). Skripsi-S1. Universitas Diponegoro
- Sugioyono. 2011. *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D*. Cetakan ke-12. Alfabeta, Bandung.
- . 2012. *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D*. Cetakan ke-17. Alfabeta, Bandung.
- Supriyoni. 2004. *Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku konsumen*. Edisi ke II. Liberty. Yogyakarta
- Tjiptono, fandi . 2007. *Total Quality Service*. Edisi ke 7. Andika, Yogyakarta
- Tri Bramasta Putra, Febri. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitaas, Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Skripsi-S1. Universitas Diponegoro Semarang
- William. 2004. *Manajemen Kontemporer*. Hervarindo. Jakarta
- William. 2005. *Manajemen Kontemporer*. Edisi Terbaru. Hervarindo. Jakarta
- Zeithaml et.al. 2009. *Sevice Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. Fith Edition . New York: McGraw-Hill Companie, Inc.