



DAFTAR PUSTAKA

- Alma Bukhari, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2014)
- Anatan Lina, *Service Excellence*, (Bandung: Alfabeta, 2008)
- Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006).
- Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan terjemahannya*, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2005)
- Ghozali Imam, *Analisis multivariat dengan program SPSS*, (Semarang: Undip, 2005).
- Hasan Ali, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009)
- Hasan Iqbal, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010).
- <http://milalatronik.blogspot.co.id/p/pengertian-listrik-prabayar.html?m=1>,
<http://regional.kompas.com/read/2008/01/17/14361123>
- Imerisa, *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Listrik Pintar PT PLN (Persero) Area Yogyakarta)*, Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora (Yogyakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga, 2013)
- Jasfar Farida, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005)
- Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2006)
- Kotler Philip, Keller Lane Kevin, *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2008)
- Lupiyoadi Rambat, Hamdani A., *Manajemen Pemasaran Jasa , Edisi 2*, (Jakarta: Salemba empat, 2011).
- Majid Abdul Suharto, *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009).
- Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008).
- Priyanto Dwi, *Mandiri Belajar SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2008).

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.

- Rangkuti Fredy, *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002)
- Riduwan dan Sunarto, *Pengantar Statistika Untuk Penelitian: Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2011).
- Rivai Veithzal, Buchari Andi, *Islamic Economic*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013)
- _____, *Islamic Marketing*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2012)
- Sangadji Mamang Etta, Sopiah, *Prilaku Konsumen-Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. (Yogyakarta: ANDI, 2013)
- Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007)
- Soedjas Tribowo, Aritejo Aji Bayu, *Merebut dan Mempertahankan Pelanggan*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2007)
- Sula Syakir Muhammad, *Asuransi Syariah (Life And General): Konsep dan Sistem Operasional*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2004).
- Tjiptono Fandy, Chandra Gregorius, Adriana Dedi, *Pemasaran Strategik*, (Yogyakarta: ANDI, 2008)
- _____, *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*, (Yogyakarta: ANDI, 2011).
- _____, *Total Quality Management (TQM)- Edisi Revisi*, (Yogyakarta: ANDI, 2003)
- Tjiptono Fandy, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, (Yogyakarta: ANDI, 2014)
- _____, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: ANDI, 2014)
- _____, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS) Edisi V*, (Yogyakarta: ANDI, 2009)
- _____. Dkk, *Pemasaran Strategik*, (Yogyakarta: ANDI, 2008)
- Umar Husein, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT Raja Wali Pers, 2009).
- W Artmanda Frista, *Kamus besar Lengkap Bahasa Indonesia*, (Jombang: Lintas Media, 2006)