



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S, 2010, *Prosedur penelitian: pendekatan praktik* (Edisi Revisi), Jakarta: Rineka Cipta
- Ali, Hasan, 2013. *Marketing dan kasus-kasus pilihan*. Yogyakarta. CAPS (*Center For Academic Publishing Service*)
- Ahmad, Subagyo, 2010. *Marketing In Business*. Jakarta :Mitra Wacana Media
- Buchari Alma, 2011, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, CV. Alfabeta, Bandung
- Daryanto, 2011, *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*, PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera, Bandung
- Fandy Tjiptono, 2012, *Seervice Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : CV Andi Offset
- _____, 2006, *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Andi: Yogyakarta
- _____, 2009, *Strategi Pemasaran*, edisi kedua, cetakan ketujuh, Yogyakarta : Andi Offist
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hurryati, Ratih, 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Alfabeta, bandung.
- Hutasoit, C.S, 2011, *Pelayanan public dan aplikasi*, Jakarta: magnascript publishing
- Istijanto, 2009, *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*, Jakarta : Gramedia pustaka utama
- Ida, Ayu. 2015. “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur*”. Jurnal Diperoleh dari E-Jurnal Manajemen Vol.4 No.7.2015: 1984-2000. Denpasar.
- Jayanti, Wulan. “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan di Kabupaten Ngawa*”. Jurnal Akuntansi dan Pendidikan Vol 2.No.1 April 2013
- Kotler dan Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran*, Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- _____, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, PT. indeks, Jakarta

Hak Cipta Diindungi 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. 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.

- Kotler, Philip Dan Gary Armstrong, 2008, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip Dan Gary Armstrong, 2012, *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*, Erlangga, Jakarta
- Kotler dan Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi 13*, Erlangga, Jakarta
- Lovelock, Wirtz, 2011, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Penerbit : Indeks, Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat, 2013, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta
- Lewis dan Booms, (2005), *Service, Quality & Satisfacation*, Edisi ke 3. Fandy Tjiptono & Gregios Chandra, Yogyakarta : Penerbit Andi
- Machfoedz, Mahmud, 2010. *Komunikasi Pemasaran Modren*. Yogyakarta : Cakra Ilmu
- Ratih hurriyati, 2005, *Bauran Pemasaran dan loyalitas konsumen*. Bandung, Alfabeta
- Saleh, A, Muwafik, 2010. *Public Service: Communication*. Malang : UMM press.
- Sasoko, Falita. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria". *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.1 No.2 (2013) 1-7*
- Suliyanto, 2006, *Metode Riset Bisnis*, CV.Andi Offset. Yogyakarta
- _____, 2011, *Ekonomi Terapan : Teori dan Aplikasi SPSS*. CV.Andi Offset. Yogyakarta
- Sugiono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, CV.Alfabeta Bandung
- _____, 2006, *Metode Riset Bisnis*, Yogyakarta : Andi Offset
- _____, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, CV.Alfabeta Bandung
- _____. 2011. *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D*. Cetakan ke-12. Alfabeta, Bandun
- Tjiptono, fandi. 2007. *Total Quality Service*, Edisi ke 7. Andika, Yogyakarta
- _____, 2008, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, Andi: Yogyakarta