



## DAFTAR PUSTAKA

Adi Prasetyo, 2008, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Kaffah Yogyakarta*, Jurusan Ekonomi Islam STAIN Surakarta-SEM Institute, Yogyakarta.

Atmawati, Rustika dan Wahyuddin, M. 2004, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall." *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 5(1), hal : 54-61.

Bhuwana, Made Bagus Rangga. 2013. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Pemakaian Ulang Jasa Servis pada bengkel Toyota Auto 2000 Denpasar." *E-Jurnal Manejemen Universitas Udayana*, 2(4).

Ferrinadewi, Erna, 2009, "Atribut Produk Yang Dipertimbangkan dalam Pembelian Kosmetik dan Pengaruhnya Pada Kepuasan Konsumen di Surabaya," *Jurnal Manejemen dan Kewirausahaan*, Volume Ketujuh, No. 2. September 2005.

Basta, 2008, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Ele Media Komputindo, Jakarta.

Hardiyati, Ratih, 2010, *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran*, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Malang.

Irawan, H, 2010, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan Paradigma Baru Merebut Hati Pelanggan Untuk Memenangkan Persaingan*. PT. ELEX Media Komputindo, Jakarta.

Kotler, P, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Penerbit Erlangga, Jakarta.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Diarangi untuk 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. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Kotler, P, L. Brown S. Adam, And G. Armstrong, 2010, Marketing , 6<sup>th</sup> ed. Frenchs Forest, NSW : Pearson Education, Australia.

Lovelock, Christopher. Wirtz, Jochen dan Mussry, Jacky, 2010, *Pemasaran Jasa : Manusia, Teknologi, Strategi*, Jilid 1, Edisi Ketujuh, Erlangga, Jakarta.

Lovelock, C. H. Dan E. Gummesson 2007, “ Whiter Services Marketing? In Search Of a New Paradigma and Fresh Perspectives,” *Journal Of Services Research*, Volume 7, No. 1 ( August), pp. 20-41.

Lovelock dan Lauren, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Indeks, Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat, 2008, *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*, PT Salemba Empat, Jakarta.

M. Nur Nasution, 2007, *Manajemen Jasa Terpadu*, Ghalia Indonesia, Bogor.

Nanang Tasunar. 2006,” Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak,” *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. V, No. 1 Mei 2006, h. 41-62.

Natalisa, Diah. 2007.” Survey Kepuasan Pelanggan Program Studi Manejemen Universitas Sriwijaya,” *Jurnal Manejemen dan Bisnis Sriwijaya*, Vol. 5, No. 9, h:86-96.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan 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

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Oktavi, Zulhendri, Lalu, 2009, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Shar-E di Yogyakarta (Studi Kasus Pada alaoket Shar-E Yang Berkedudukan Dikantor Pos Gondokusuman Yogyakarta)*, Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negri Sunan Kalijaga, Yogyakarta.

Sanusi, Anwar, 2011, *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat, Jakarta.

Sri Suratno F.G dan Nursya' Bani Purnama. 2004. " Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan pajak Yogyakarta Dua." *Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen*, Vol. 7, No. 1, h. 69-87.

Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, Bandung.

Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa*, 2006, Bayu Media Publishing, Jatim.

Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa*, 2009, Bayumedia, Malang.

Tjiptono, F, 2007, *Strategi Pemasaran*, Edisi Pertama, Andi Ofset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. Dan Chandra, Gregorius, 2011, *Service, Quality dan Satisfaction*, Edisi 3, Andy, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. Dan Chandra, Gregorius, 2006, *Service, Quality dan Satisfaction*, Andy, Yogyakarta.

Umar Hussein, 2007. *Metode Riset Ilmu Administrasi : Ilmu Administrasi Negara, Pembangunan, dan Niaga*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Wisnalmawati. 2005, “ Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat Pembelian Ulang.” Jurnal Ekonomi dan Bisnis, No. 3 Jilid 10 2006, h. 153-165.

Zeithami, Valarei A. Mary Jo Bitner, 2006, Service Marketing : Integrating Customer Focus Across The Fim, 3<sup>rd</sup> Ed., Me Graw Hill, New York.

Hak ipta 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.



UIN SUSKA RIAU