

DAFTAR PUSTAKA

Al-qur'an dan terjemahnya

Arief, Mts. 2007, *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan*. Malang : Banyumedia Publishing.

Assauri, Sofyan, 2009. *Manajemen Pemasaran Dasar dan konsep strategi*, jakarta: PT Raja Grafindo.

Daryanto, 2011, *Sari kuliah manajemen pemasaran*, Bandung : PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.

Ernie trisnawati dan Kurniawan Saefullah. *Pengantar Manajemen*. Edisi Pertama, Jakarta: Prenada Media Group, 2010.

Gusti Ayu Oka Windarti (2015) "Pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan Nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Palembang".

Ghozali, imam. 2012. *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Edisi kelima, Penerbit Universitas Diponegoro.

Ismail Yulianto (2015) "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pada PT. Asuransi Jiwa Prudential Pekanbaru."

Iksan Ongko Widjoyo (2015) "Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan *Drive Thru McDonald's* Basuki Rahmat di Surabaya".

Kadek Indri Novita Sari Putri (2014) "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D & I Skin Centre Denpasar"

Kismono, gugup. 2011. *Bisnis pengantar*. Penerbit : BPFE- Yogyakarta

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, perencanaan, implementasi dan pengendalian*. Salemba empat, Jakarta.

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. 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.

- Kotler, Philip. 2007. *“Manajemen Pemasaran “*. Edisi Kedua belas. Jakarta : PT. Indeks
- Kotler, Philip. Dan Lee Nancy. 2007. *Pemasaran di Sektor Publik Panduan Praktis untuk Meningkatkan Kinerja Pemerintah*. Jakarta: Indeks.
- Reza Dimas Sigit P (2014) *“pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal (Study Kasus pada IFI Futsal Bandung)”*.
- Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta; Salemba Empat.
- Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta; Salemba Empat.
- Sugiono, 2009. *Metode penelitian bisnis, pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan K&D*, Bandung. CV. Alfabeta Suliyanto. 2011. *Ekonometrika terapan : Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Penerbit dan pencetakan CV. Andi Offset. Yogyakarta.
- Sugiono, 2007. *Metode penelitian bisnis, pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan K&D*, Bandung. CV. Alfabeta Suliyanto. 2011. *Ekonometrika terapan : Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Penerbit dan pencetakan CV. Andi Offset. Yogyakarta.
- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika terapan : Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Penerbit dan pencetakan CV. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandi. 2011, *Manajemen Pemasaran*, Bandung : Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandi. 2007. *Perilaku Konsumen*. Andi : Yogyakarta
- Tjiptono, Fandi. 2014. *Pemasaran Jasa- prinsip, penerapan, dan penelitian*. Penerbit : Andi offset. Yogyakarta.