

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah. 2008. "*Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pesawat Terbang MANDALA.*" Skripsi UIN Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial, Pekanbaru (Tidak Dipublikasikan).
- Al-Quran Terjemahan, PT. Syamil Cipta Media 2010.
- Alma, Buchari. 2007, *Manejemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*, Bandung : CV. Alfabeta.
- Assuari, Sofian, 2004. *Manejemen Pemasaran, Konsep dasar dan strategi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Aswarman. 2009, *Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Poa Dalam Mencapai Target Pengiriman Pada PT.Pos Indonesia Pekanbaru.*" Skripsi UIN Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial, Pekanbaru (Tidak Dipublikasikan).
- Farida Jasfar, 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, Penerbit Ghalia Indonesia.
- Freddy Rangkuti. 2004. *Measuring Customer Satisfaction* (Cetakan Ketiga). Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hasan. 2006. "*Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Pekanbaru.*" Jurnal Ekonomi Dan Bisnis. Vol. 7. No. 1 April 2006. H.1- 14. Online (<http://kumpulan-jurnal.ekonomi.com>) di Akses Mei 2014.
- Husein Umar, 2009, *Metodologi Penelitian Bisnis*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Husnaini, Usman, 2008. *Pengantar Statistik*. Jakarta, PT. Bumi Aksara.

Iskandar, Muda, 2010. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang : Universitas Diponegoro.

Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran* (Edisi Milenium). Jakarta : PT Prenhalindo.

Kotler, Philip dan Gary Amstrong 2011, *Principles of Marketing*, PT. Indeks-Prentice Hall, Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat, 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori Dan Praktik* Jakarta : PT. Salemba Empat.

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

Moenir, H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, 2006.

M. Nur Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor. Ghala Indonesia.

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. Online (<http://kumpulan-jurnal.com>) Diakses Mei 2014.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV. ALFABETA

Sugiyono. 2011. *statistika Untuk Penelitian*. Bandung : ALFABETA.

Sunarto. 2006. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : Amus Jogjakarta dan CV Ngeksigando Utama.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Cv. Andi. Yogyakarta.