



DAFTAR PUSTAKA

- Atmawati, R dan Wahyuddin. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall”. Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah, Surakarta. 2004.
- Ayuningsih, N.R. “Kualitas Layanan (Inovasi Listrik Prabayar) PT. PLN (Persero) Di Wilayah Makassar Timur”. *Prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Hasanuddin, Makassar*. 2012.
- Diatmi, K dan Diah Fridari. “Hubungan Antara Dukungan Sosial dengan Kualitas Hidup pada Orang Dengan HIV dan AIDS (ODHA) Di Yayasan Spirit Paramacitta”. *Jurnal Psikologi Udayana Program Studi Psikologi. Fakultas Psikologi, Universitas Udayana, bali*. 2014.
- Fadhillah, M.A. “Analisis Kinerja Perusahaan Dilihat dari Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Kontraktor Telekomunikasi dengan Menggunakan Pendekatan Metode B2B *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA)”. *Prodi Teknik Industri Universitas Indonesia, Jakarta*. 2012.
- Jogiyanto, H.M. *Analisa dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. ANDI, Yogyakarta. 2005
- Kotler dan Keller. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga, Jakarta. 2009
- Lupiyoadi, R. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta. 2013
- Nofirza dan Kus INdrayani. “Aplikasi Metode kano dalam analisis indicator kualitas pelayanan di rumah sakit arifin ahmad pekanbaru”. *Jurnal Teknik Industri UIN SUSKA RIAU, Pekanbaru*. 2011.



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.

Parwati, N dan Martinus. “Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan PT.X dengan Model Servqual dan Kano”. Program Studi Teknik Industri Universitas Al Azhar Indonesia, Jakarta. 2011

Pujihastuti, I. “Prinsip Penulisan Kuesioner Penelitian”. Jurnal Agribisnis dan Pengembangan Wilayah. 2010

Saidani, B dan Samsul Arifin. “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market”. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia. Fakultas Ekonomi UNJ, Jakarta. 2012

Tjiptono, F. “*Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*”. Edisi ke-2, Penerbit Andi, Yogyakarta. 2010.

Tjiptono dan Chandra. Pemasaran Strategik. ANDI, Yogyakarta. 2012