

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, 2010, *Dasar Kualitas Jasa Pelayanan Prima*, Cetakan Kedua, Penerbit Elex Media Komputindo, Jakarta
- Ardhiani, Ita Riana, 2009, *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Jasa Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Konsumen Araya Golf & Family Club)* Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang
- Arikunto, Suharsimi, 2010, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta, Rineka Cipta
- Azwar, Saifuddin, 2011, *Sikap Manusia : Teori dan Pengukurannya*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Brigham dan Huston, 2014. *Dasar-dasar Manajemen Keuangan*, Edisi ketigabelas jilid 2, Jakarta : Salemba Empat.
- Fauzi, Mochamad, dkk, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Edisi Pertama, Walisongo press, Semarang
- Gaspersz, Vincent, 2011, *Total Quality Management*, Untuk Praktisi Bisnis dan Industri, Bogor, Vinchrsto Publication
- Kotler, Philip. dan Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ketigabelas jiid satu, Jakarta. Salemba Empat.
- Mauludin, Hanif, 2010. *Marketing Research: Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi*, Penerbit Elex Media Komputindo, Jakarta
- Moenir, 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksar

- Pujawan, 2010, *Riset Pemasaran Kontemporer*, Edisi Pertama, Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Safaria Triantoro, 2004. *Kepemimpinan*, Edisi Pertama jilid 1, Yoyakarta : Graha Ilmu.
- Siswanto, 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Bumi Aksara
- Siswanto, 2005. *Pengantar Manajemen*, Jakarta : Bumi Aksara
- Siswanto, 2005. *Pengantar Manajemen*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Administrasi Bisnis*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2015. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Suryani, Tatik, 2008. *Prilaku Konsumen*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Swastha, Basu dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Cetakan Ketigabelas. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta
- Tjiptono, Fandi, 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi pertama. Yogyakarta. Graha Ilmu
- Tjiptono, fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, fandy. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*, Edisi Keempat. Yogyakarta: Andi

Zulkifli dkk. 2013. *Pedoman Penulisan*. Pekanbaru : Fisipol UIR

<http://kualitas.proses.wordpress.com/pengendalian-kualitas/>

http://www.ciputra_entrepreneur_ship.com/pelayanan-konsumen/inilah-hal-yang-membuat-konsumen-tidak-puas

http://administrasi_dan_manajemen.blogspot.com/2009/01/pengertian-tujuan-dan-manfaat-pelayanan.html

http://www.kajian_pustaka.com/2013/04/pengertian-faktor-pengukuran-kepuasan-konsumen.html

<https://ekonomi.kompas.com/read/2017/09/13/152426426/hingga-akhir-tahun-pertumbuhan-industri-ritel-diprediksi-melambat>