

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2003. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Astia, Tika. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Tanjung Pinang Timur*. Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Efendi Panjaitan, Januar. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*. Universitas Telkom.
- Fikri, Sirhan. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang)*. Universitas Merdeka Malang.
- Hasan, Iqbal. 2009. *Analisis Data Penelitian Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS19*. (edisi kelima) Semarang. Badan Penerbit: Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip & Kevin L. Keller. 2009. *Manajemen pemasaran jilid 1, edisi Ketiga belas, Terjemahan Bob Sabran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Salemba Empat, Jakarta.
- Lovelock, Cristhoper & Lauren Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa, Alih bahasa Agus Widyanoro (Cetakan Kedua)*. Jakarta: PT Indeks.
- Pasolong, 2008. *Faktor Kualitas Layanan*. Andi, Yogyakarta.
- Rangkuti, Freddy, 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. PT. Gramedia Pustaka Tama, Jakarta.
- Sugiyono. 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta, Bandung.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Kualitas Layanan*. UGM, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Pemasaran, Edisi Pertama*. Andi Ofset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Service Marketing: Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Marknesis.

Yuliarmi, Ni Nyoman & Putu Riyasa. 2007. *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM kota Denpasar*, 12(1), 9-28.

Zeithaml, Valeria A. 2011. *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau