

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah. Tantri, 2016, Manajemen Pemasaran, Penerbit Cv, Raja Wali, Jakarta.
- Angipora, Marius P, 1999, Dasar-dasar Pemasaran, Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Aviliani dan Wilfridus. 1997. Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan, Usahawan No. 05, Th. XXVI.
- Budi P. Effendi. 2009. Rahasia Sukses Membangun dan Mengelola Bengkel/ Toko Spare Part Motor. Semarang: Dahara Prize.
- D, Irawan, Handi, MBA. Mcom, 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, cetakan keempat, Jakarta, Elex Media Comotindo, 2003.
- Engel, James F, et al. 1994. Perilaku Konsumen, jilid 1. Jakarta: Binarupa Akasara.
- Ferdinand, Augusty. 2006. Metode Penelitian Manajemen. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Gerson, F, Richard, 2002, Mengukur Kepuasan Pelanggan, Victory Jaya Abadi: Jakarta.
- Kotler, Philips dan Garry Armstrong. 1996. Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid 2. Jakarta: PT. Pranhilindo.
- Kotler, Philips, 2000. Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi Milenium, Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Lupiyoadi, Rambat. Hamdani A, 2009. PemasaranJasa. Edisi 2, Jakarta: salembaempat :2009
- Nazir, Mohd, 2003. Metode Penelitian. Penerbit Ghalia Indonesia
- Permadi, Lingga Bayu, Narto, Indung Sudarso, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel X dengan Pendekatan Service Quality.

Siregar, Syofian. 2010. StatiskaDeskriptifuntukPenelitian.PT Raja Grafindo, Jakarta 2010.

Tjiptono, Fandy, 2014. Pemasaran Jasa, Penerbit Andy Yogyakarta, Yogyakarta 2014.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau