

DAFTAR PUSTAKA

- Fahrizal, 2011. *Analisis Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Giant Hypermart*, Pekanbaru
- Gamed Ghufrony, A.(2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Toko Retail Bahan-Bahan Bangunan di Kecamatan Dungkek*. *Performance Bisnis & Akuntansi Volume VI* , 14-25.
- Hendri Dwi Saputro SE. (2013), *Manajemen Ekonomi dan Bisnis*, Universitas Dian Nuswantoro.
- Irawan, H. (2003). *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Gramedia.
- Irawan, H. (2006). *10 prinsip kepuasan Pelanggan*. cetakan ke tujuh. jakarta: PT.Elex Media Komputindo.
- Joni, 2011. *Analisis Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Buku Gramedia Mall*, Pekanbaru.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. jakarta: PT.Indeks Kelompok.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P.& Gary, A. (2001). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran*, Edisi. Millenium, Jakarta: Prenhallindo.
- Nasution, M. (2004). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sarinah. (2014). *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Bangunan Sumber Usaha di Loa Duri*. *Jemi Vol 14* , 42-49.
- Swatha, B. (2005). *Azas-asas Marketing*. Yogyakarta: Libert.
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, F. (1997). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2001). *Manajemen Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2008). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Sleman: Andy Yogyakarta.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau