

## DAFTAR PUSTAKA

- Akdon, Riduwan. 2007. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistik*, Jakarta : Alfabeta.
- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan (Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan)*, Malang: Bayumedia Publishing.
- Ariani, Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Eriyanto Prastyo Nugroho, "Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pengguna notebook acer studi kasus mahasiswa Unne Fakultas. Ekonomi", Skripsi Sarjana Ekonomi, Semarang : Perpustakaan UNS, 2011, t. d.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Metodologi Penelitian: pendekatan praktis dalam penelitian*, Yogyakarta: Andi, 2010.
- Handi, D. Irwan. 2006. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Erlangga.
- Haryono Budi PM. 2016. *How to Win Customer Through Customer Service with Heart Edisi 1*, Yogyakarta: Andi.
- Idris. 2012. *Aplikasi Model Data Kuantitatif Dengan Program SPSS*, Padang: Universitas Negeri Padang.
- James G. Barnes. 2003. *Secrets Of Customer Relationship Management Edisi 2*, Yogyakarta: Andi.
- Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2001. *Manajemen Pemasaran jasa di Indonesia buku 2* Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : Salemba Empat.
- Martono, Nanang. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif : Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder Edisi Revisi 2*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Martono, Nanang. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif : Analisi isi dan analisis data sekunder*, Depok : PT. Rajagrafindo Persada.

- Nasution. 2004. *Manajemen Jasa terpadu (Total Service Management)*, Bogor selatan: Ghalia Indonesia
- Rangkuti, Fredi. 1997. *Riset Pemasaran*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 1*, Jakarta: Salemba Empat.
- Rizki Nurmawanti, *Perlindungan Hukum terhadap konsumen jasa Car Wash Tidar 21 Auto Care & Variasi Di Kabupaten Pemalang*, Skripsi Sarjana Hukum, Purwokerto: Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman, 2015, t. d.
- Samudra, Azhari Aziz. 2015. *Perpajakan di Indonesia: Keuangan, Pajak dan Retribusi Daerah*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Sangadji Mamang Etta dan Sopiah. 2013. *Perilaku konsumen – Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, Yogyakarta: Andi.
- Setiawan, Supriadi. 2011. *Loyalitas Pelanggan Jasa: Studi Kasus Bagaimana Rumah Sakit Mengelola Loyalitas Pelanggannya*, Bogor : PT Penerbit IPB.
- Siregar, Syofian. 2014. *Statistik Deskriptif untuk Penelitian*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Subagyo, Joko. 1991. *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Suliyanto. 2011. *Ekonomi Terapan Teori dan Aplikasi dengan SPSS*, Yogyakarta : Andi.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Cet 3*, Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi.
- \_\_\_\_\_2012. dan Chandra, Gregorius. *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta: Andi
- \_\_\_\_\_2015. *Strategi Pemasaran, Edisi 4*, Yogyakarta: Andi.
- \_\_\_\_\_2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: CV. Andi Offset.

\_\_\_\_\_2007. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta : Andi.

Umar, Husein. 2004. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Wijaya dan Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta: PT Indeks Kembangan Barat.

Yusuf, Muri. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kuantitatif & Kualitatif Gabungan*, Jakarta: Kencana.

Universitas Ciputra: *Kualitas Pelayanan : Dimensi dan Cara Mengukurnya*, 2016, <http://ciputrauceo.net>, diunduh tanggal : 26 November 2017, Pukul : 20.00 WIB

Yahya Pengurante, Penelitian Kepustakaan Yahya, <https://www.academia.edu>. Diunduh pada 13 Desember 2017 jam 13.45

[http\\www](http://www). Donny Syahbana jurnal Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi di akses pada 13 Februari 2018 jam 15.45

[http\\ www](http://www). Merry setia kusuma putri dan Setiyo budiadi jurnal Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di akses pada 06 Desember 2017 jam 20.14

[http//www.resthoe.blogspot.co.id](http://www.resthoe.blogspot.co.id), diunduh tanggal : 26 November 2017, Pukul : 17.00 WIB

UIN IMAM BONJOL  
PADANG