

DAFTAR PERPUTAKAAN

- Abu Sinn Ahmad Ibrahim, 2008. *Manajemen Syari'ah*, Jakarta:PT Rajagrafindo Persada.
- Aprilya Viona, Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang,
- Arief, 2007. *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan*, Malang: Bayumedia Publishing
- Arikunto Suharsini, 2005. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Baharudin, 2012. Pengaruh Keandalan, Jaminan Dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pelanggan Universitas Diponegoro Semarang
- D Handi Irwan, 2006 .*Prinsip Kepuasan Pelanggan* Jakarta: Erlangga.
- Husein Umar, 2004. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Idris, 2012. *Aplikasi Model Data Kuantitatif Dengan Program SPSS*, Padang : Universitas Negeri Padang,
- Kartajaya Hermawan dan Muhammad Syakir, 2006 . *Syariah Marketing*, Bandung:PT Mizan Pustaka,
- Khusaini Ahmad, 2016 *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*, (Yogyakarta:Univrsitas Negeri Yogyakarta.
- Kotler philip, 2002 *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Prenhalliondo
- _____, 2009. *Manajemen Pemasaran*, Klaten : PT Mancanan Jaya Cemerlang
- Lukman Sambara, 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA LAN press
- Martono Nanang, 2010. *Metode Penelitian Kuntitatif*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Muhamad, 2013 .*Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, Jakarata : Rajawali,
- Nasution, 2004. *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*, Bogor : Ghalia Indonesia

Peraturan Daerah Provinsi Sumatra Barat, Nomor 9 Tahun 2000 *Tentang Ketentuan Pokok Pemerintah Negara.*

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia no 15 tahun 2004, *Tentang Pedoman Standar Pelayanan*

Prasetya Irawan, 1999. *Logika Prosedur Penelitian, Pengantar Teori Dan Pengaduan Praktis Penelitian Sosial Bagi Mahasiswa Dan Peneliti Pemula*, Jakarta : STIA -LAN

Putri Kosasih Michelle Pusura, 2016. Keandalan, Daya Tanggap Dan Empati Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian, *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, Volume 1, Nomor 2,

Sanjaya Teguh dkk, *Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Administrasi Manunggal*, Administrasi Publik (Malang :(JAP), Vol. 2, No. 4.)

Sarwono Jhonatahan, 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*, Yogyakarta:Graha Ilmu.

Setiyaningrum Ari, Jusuf Udaya, 2015. *et al, Prinsip-prinsi Pemasaran: Pengenalan Plus Tren Terkini tentan Pemasaran Global, Pemasaran Jasa, Green Marketing, Entrepreneural Marketing dan E-Marketing*, Yogyakarta: Andi,

Sinanmbela Lijan Poltak, 2014. *refolusi pelayanan publik*, Jakarta: PT bumi aksara

Sugiyono, 2006 *.Metode Penelitian Kuantitatif Kuantitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta,

Syaie inu kencana, 2011. *Manajemen Pemerintah*, Bandung : Pustaka Reka Cipta

Tjiptono Fandy dan Gregorius Chandra, 2004. *Servic Quality Dan Satisfaction*, Jakarata : CV Andi Offcet

Tjiptono fandy, 2003. *Total quality Manajemen (TQM)*, Yogyakarta : CV Andi Offset

_____, 2008. *Stategi Pemasaran*, Yogyakarta : CV Andi Offset

Wibowo Ari Susanto, 2013. Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Nilai Harga Pelanggan, Universitas Negeri Semarang