

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, H. Bukhari, *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2005.
- Amir, Taufiq, *Dinamika Pemasaran*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2005.
- Arikunto, Suharsini, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005.
- Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, Malang: Bayumedia Publishing, 2007.
- Cravens, W. David, *Pemasaran Strategi*, Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 1996.
- Felita dan Hartono, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria*, (Universitas Kristen Perta: 2013), Vol. 1, No 2.
- Handi, D. Irwan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan.*, Jakarta: Erlangga, 2006
- Hasan, Iqbal, *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2002
- Idris, *Aplikasi Model Data Kuantitatif dengan Program SPSS*, Padang: Universitas Negeri Padang, 2010
- Kartajaya, Hermawan dan Syakir, Muhammad, *Syariah Marketing*, Bandung: PT.Mizan Pustaka, 2006.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran.Ed. Millenium*, Jakarta: PT Prenhallindo, 2000
- \_\_\_\_\_, *Manajemen Pemasaran*, PT Macanan Jaya Cemarlang, 2009.
- Lovelock, dkk, *Pemasaran Jasa Jilid I*, Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 2007.
- \_\_\_\_\_, *Pemasaran Jasa Jilid II*, Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 2011.
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sinn Abu Ibrahim Ahmad, *Manajemen Syari'ah*, Jakarta:PT Rajagrafindo Persada, 2008.

Rangkuti, *Teknik Pengukuran dan Strategi Peningkatan Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003.

Tjiptono, Fandi, *Pemasaran Strategi Edisi 2*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2012

\_\_\_\_\_, *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014.

\_\_\_\_\_, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2005.


\_\_\_\_\_, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008.

\_\_\_\_\_, *Total Quality Management (TQM)*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2003.

\_\_\_\_\_ & Chandra Gregorius, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset, 2011.

Umar, Usein, *Riset Pemasaran*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003.

Zeithaml & Greiner, *Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm*, Singapore: The McGraw-Hill Companies, 2009.



UIN IMAM BONJOL  
PADANG