

DAFTAR PUSTAKA

- Assegaff, Mohammad. 2009. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang)**. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol. 10. No. 2. Juli. Hal. 171 – 186. Unisulla Semarang. Semarang.
- Atmawati, Rustika dan Wahyuddin. 2007. “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall**”. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Hal. 1-12. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Augusty, Ferdinand. 2006. **Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen**. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Augusty, Ferdinand. 2007. **Metodologi Penelitian Manajemen**. Badan Penerbit Undip. Semarang.
- Aviliani, R dan Wilfridus, L. 1997. **Membangun Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Pelayanan**. Usahawan, No 5.
- Freddy Rangkuti. 2002. **Measuring Customer Satisfaction** (cetakan ketiga). Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2005. **Analisis Multivariate dengan Program SPSS**. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hair, Joseph F dan Rolph E Anderson. 2010. **Multivariate Data Analysis**, New Jersey : Prentice Hall.
- Hartono. 2006. **Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Jateng Cabang Purworejo**. Jurnal Ekonomi dan Bisnis.
- Husein, Umar. 2005. **Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis**. Edisi Baru. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Kotler, Philip 1997. Alih Bahasa : Hendra Teguh, Ronny Antonius Rusli, Penyunting : Agus Hasan Pura Anggawijaya, *Manajemen Pemasaran (Marketing Management 9e)*, Edisi Indonesia Jilid Satu, Prehallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip dan AB. Susanto. 2000. **Manajemen Pemasaran Jasa di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian**. Edisi Pertama. Salemba Empat. Jakarta.

- Kotler, Philip dan AB. Susanto. 2001. **Manajemen Pemasaran Indonesia**. Buku 2. Salemba empat. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2006. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Salemba Empat. Jakarta.
- Mas'ud, Fuad. 2004. **Survei Diagnosis Organisasional : Konsep dan Aplikasi**. Badan Penerbit UNDIP. Semarang.
- Paramarta, Wayan Arta. 2008. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Pizza Hut Gatot Subroto Denpasar**. Forum Manajemen Vol 6 No. 2. STIE Bima.
- Parasuraman, A., Zeithalm, V., dan Berry L. 1990. **SERVQUAL**.
- Parasuraman. 1998. **Servqual : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality**. Journal of Retailing Vol 64 No. 1, January.
- Sugiyono, 2006, **Statistika Untuk Penelitian**, Cetakan Kesembilan, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2007. **Statistika Untuk Penelitian**. ALFABETA. Bandung
- Sumarwan, Ujang. 2003. **Perilaku Pelanggan : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran**. Cetakan Pertama. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 1996. **Manajemen Jasa**. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. **Manajemen Jasa**. Edisi Keempat. Andi. Yogyakarta. Tjiptono, Fandy. 1996. **Manajemen Jasa**. Penerbit Andi. Yogyakarta.