

## DAFTAR PUSTAKA

- Amir, M. Taufiq. 2005. *Dinamika Pemasaran: Jelajahi & Rasakan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Armstrong, dan Kotler. 2003. *Dasar-dasar Pemasaran, Jilid 1, Edisi Kesembilan.*, Jakarta : PT. Indeks Gramedia.
- Azwar, Saifuddin. 2000. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Bangun, Kuntoro Harjo dan Asri, Laksmi Riani. 2003. *Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank, Jurnal: Fokus Manajerial, Vol. 1 (2)*. Surakarta, p.123-136.
- Ferdinand, Agusty Tae. 2006. *Metode Penelitian Manajemen, Edisi II*. Semarang : BP Universitas Diponegoro.
- Fandy, Tjiptono. 2005. *Pemasaran Jasa, Edisi Pertama*. Malang : Bayu Media Publishing.
- Fandy, Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Anndi.
- Gaspersz, Vincent. 2005. *Total Quality Management (TQM)*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: BP Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : BP Universitas Diponegoro Semarang.
- Hadi, Sutrisno. 2000. *Metodologi Research*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta
- Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa : Pendekatan Terpadu*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- J. Supranto. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT INDEKS
- Lupiyoadi, Rambat. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.

- Lovelock, Christopher dan Wright, Lauren. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa. Cetakan 2*. Jakarta : PT Indeks
- Moh, Nazir. 1999. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Nasution. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu, Edisi revisi*. Ciawi : PT Ghalia.
- Nasution, 2005, *Total Quality Management*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Pearce dan Robinson. 2008. *Manajemen Strategis: Formulasi, Implementasi dan ...* Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Raymond, McLeod.Jr. 1996. *Sistem Informasi Manajemen Jilid I, Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat.
- Santoso, Singgih. 2005. *Statistik Deskriptif, Konsep dan Aplikasi dengan Microsoft Excel dan SPSS*. Yogyakarta : Andi.
- Sekaran, Uma. 2009. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. Edisi 4*. Jakarta : Salemba Empat
- Setiaji, B. 2004. *Panduan Riset dengan Pendekatan Kuantitatif*. Surakarta : PPS Universitas
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. 1991. *Metode Penelitian Survey*. LP3ES.
- Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Wahyuningsih, Ragil A. 2003. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Sakit Umum Pandan Arang Boyolali", *Jurnal: Fokus Manajemen, Vol. 1 (2)*, Surakarta, p.120-136.
- Zeithaml, VA. Bitner MJ. 1996. *Delivering and Performing Service. Part Five*. International Ed : The McGraw-Hill Companies