

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi 5 Revisi. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Azwar, Azrul. 1996. *Menjaga mutu Pelayanan Kesehatan*. Edisi 2. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Basu Swastha. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedelapan. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Penerbit Liberty.
- Cooper, D.R. dan C.W. Emory. 1996. *Metode Penelitian Bisnis*. edisi 5. jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, I. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Cetakan ke. IV. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo, 1999. *Metode Penelitian Bisnis : Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Edisi 1. Yogyakarta: BPFE.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Soepomo. 2002. *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE.
- Iqbal Hasan. 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran 1. Milenium ed*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks. Kelompok Gramedia.
- Kuncoro, Mudrajad. 2001. *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Lamb, Hair, McDaniel . 2000 . *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Kedelapan. Jakarta: Erlangga.

- Lupiyoadi, Rambat. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*. Jakarta: PTSalemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Salemba Empat.
- Manurung, Merida. 2007. Pengaruh Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Jatim Cabang Malang. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya, Malang.
- Soeratno & Lincoln Arsyad. 1993. *Metode Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis*. YKPN. Yogyakarta.
- Stanton. William. J. 1984. *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi Ketujuh. McGraw Hill Book.
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfa Beta. Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. 2003. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto, J. 1997. *Statistik, Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandi. 1997. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandi. 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono, Fandi. 2000. *Manajemen jasa*, Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi offset.
- Tjiptono, Fandi. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi offset.
- Tjiptono, Fandi. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Usman, Husaini & R. Purnomo Setiady Akbar. 1995. *Pengantar Statistika*. Jakarta : PT Bumi Aksara.