

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2002, *Dasar-dasar Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Assauri, Sofyan, 2003, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jilid I. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam, 2005, *Aplikasi MultiVariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indra, Dodik Agung, and Tri Gunarsih, 2005, *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah kredit perorangan dan kelompok: studi pada PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar*, Proram Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Indriantoro, Nur, and Supomo, Bambang, 2001, *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: BPFE.
- Kiswanto, and Wahyudin M., 2004, *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor bersama SAMSAT UPPD DIPENDA Propinsi Jateng Kabupaten Sragen*. Surakarta: Jurnal Daya Saing Vol. 2 Program MM-UMS.
- Kotler, Philip, 2009, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan dan Implementasi Dan Kontrol*, Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat, and Hamdani, 2008, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muhammad, Masruri, 2004, *Membangun kualitas pelanggan melalui kualitas pelayanan di Metrodata Yogyakarta*. Yogyakarta: Jurnal ekonomi dan Bisnis Vol. 2 No. 1 Maret 2004.
- Sugiyono, 2004, *Metode Penelitian*. Bandung: Alfa Beta.

Supranto, J., 2000, *Statistik Teori dan Aplikasi*, Edisi Keenam Jilid I. Jakarta: Erlangga.

Tjptono, Fandy, 2006, *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Umar, Husein, 2003, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali.