

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto dan Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*.  
Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Assegaff dan Mohammad, 2009, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Perusahaan Penerbangan PT Garuda di Kota Semarang)*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol 10 No 2, h 171-186.
- Atmawati, Rustika dan Wahyudin, 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departemen Store di Solo Grand Mall*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, h. 1-12.
- Azis dan Grahita, 2005, *Studi Tentang Kepuasan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten*, Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis, h. 1-16
- Iqbal, 2004. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Jakarta: Bumi Aksara
- Jogiyanto, 2005, *Metode Penelitian Bisnis, Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*, Yogyakarta. BPFE.
- J. Joseph dan Steven, *SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance Based and Perceptions Minus Expectations Measurement of Service Quality*, Journal of Marketing, vol 58, h 125-131
- J. Supranto, 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*, Jakarta, Rineka Cipta.

- Gasparz dan Vincent. 1999. *Ekonomi Manajerial Pembuatan Keputusan Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Jakarta: PT Mancana Jaya Cemerlang
- Kotler, Alih Bahasa, dan Benyamin, 2005. *Manajemen Pemasaran Edisi 11 Jilid 1 dan II*, Jakarta: PT Intan Sejati Klaten.
- Kotler dan Amstrong. 1997. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran 1*, Jakarta: PT Prehalindo.
- Kotler dan Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1*, Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, 2002. *Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality : Implication for Further Research*, Journal of Marketing Vol 58, h 111-124.
- Sardjan, 2006. *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di RSI Gondang Legi Malang*.
- Sekaran Uma, 2006. *Researce Methods for Business Edisi 4*, Jakarta: Salemba.
- Surya Utama, 2003. *Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. Sumatra Utara. USU Digital Library.
- Sambas dan Maman, 2007. *Analisis Korelasi, Regresi Dan Jalur Penelitian*. Bandung. Pustaka Setia Bandung.
- Riyadi, 2007, *Pemasaran*, Semarang: Administrasi Niaga Politeknik Negeri Semarang.

Tjiptono Fandy, 2006, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : CV Andi Offset.

Tripriyono dan Winarto, 2005. *Riset Pemasaran*, Semarang: AN POLINES

<http://www.wikipedia.com> Diakses tanggal 22 Juli 2011

<http://www.vanessadesk.com> Diakses tanggal 22 Juli 2011

[http://www.digital\\_library.com](http://www.digital_library.com) Diakses tanggal 22 Juli 2011