

DAFTAR PUSTAKA

- Assegaff, Mohammad. 2009. “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. “ Jurnal EKOBIS, Vol. 10, N0. 2
- Aviliani, R dan Wilfridus, L. 1997. “ Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas pelayanan “. USAHAWAN. No.5
- Edvardson, Bo, et al. 1994. *Quality Of Service : Making It Really Work.* Shoppenhanger Road, England : Mc Graw-Hill Book Company Europe.
- Ferdinand, Agusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen.* Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS.* Semarang : Badan Penerbit UNDIP
- Griselda, Gretel dan Tagor Muda Panjaitan. 2007. “ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua.“ *Derema Jurnal Manajemen*, Vol. 2, No. 1

Hadiati, Sri. 2003. “ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Widyana Malang.” *Jurnal KOMPAK* No. 8

Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta : BPFE

Kotler, Philip And Amstrong. 2000. *Principles Of Marketing*. 7th Ed. Upper Saddle River, Nj : Prentice Hall.

Kotler, Philip and Gary Amstrong. 1994. *Priciple Of Marketing*, 6th Ed Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall International, Inc

Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management : The Millenium Edition*. Upper Saddle River, Nj : Prentice Hall.

Kotler, Philip. 2001. *Marketing Manajemen : Analysis, Planning, Implementation And Control*. Upper Saddle River, Nj : Prentice Hall.

Kusuma Putri, Diajeng. 2009. “ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Skripsi Tidak Dipublikasikan*, Fakultas Ekonomi, UNDIP

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat

Mahanani, Sonya. 2010. “ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembayaran Rekening Listrik.” *Skripsi Dipublikasikan*, Fakultas Ekonomi, UNDIP

Mas'ud, Fuad. 2004. *Survey Diagnosis Organisasi : Konsep dan Aplikasi*. Semarang : Badan Penerbit UNDIP

Nazir, Moh. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia

Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, And L.L Berry. 1985. ” A Conceptual Model Of Service Quality And It's Implication For Future Research.” *Journal Of Marketing* Vol. 45

Sarwono.1978. “ Psikologi Malang.” <http://psiko-malangraya.blogspot.com>, diakses 25 Maret 2011

Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : ALFABETA

Tjiptono, Fandy dan Gregorus Chandra. 2005. *Sevice, Quality, Satisfaction*. Yogyakarta : ANDI

Tjiptono, Fandy. 1998. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : ANDI

Umar, Husain. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta : Ghalia Indonesia

Yuliarmi, Ni Nyoman dan Putu Riyoso. 2007. “ Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Denpasar.” *Jurnal Buletin Studi Ekonomi*, Vol. 12, No. 1

Zeithaml, Valarie A., Parasuraman, A., Leonard L. Berry. 1990. *Delivery Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectation*. New York : The Free Press.