DAFTAR PUSTAKA

Akbar, R. Purnomo Setiyadi, dan Usman, Husaini, M. Pd., M. T. 2006. **Pengantar Statistika**. Edisi Kedua. Bumi Aksara. Jakarta.

Ariani, D.W. 2003. **Manajemen Kualitas : Pendekatan Sisi Kualitatif**. Ghalia Indonesia. Jakarta.

Assegaff, Mohammad. 2009. **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang)"**. **Jurnal Ekonomi dan Bisnis**. **Vol. 10. No. 2. Juli. Hal. 171 – 186**. Unisulla Semarang. Semarang.

Bilson, Simamora. 2001. **Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan. Profitabel**. Penerbit PT. Gramedia. Jakarta.

Bovee, Houston, dan Thrill. 1991. **Intisari Dasar Manajemen Pemasaran : Edisi Sembilan.** Mandar Maju. Bandung.

East, R. 1997. **Consumer Behaviour**. Prentice Hall. London.

Fornell, C. 1992. **National Customer Satisfaction Barometer**. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Gerson, Richard F. 2002. **Mengukur Kepuasan Pelanggan : Cetakan kedua**. PPM. Jakarta.

Ghozali, Imam. 2005. **Analisis Multivariate SPSS**. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.

Gie, The Liang. 1982. **Ensiklopedia Administrasi**. Halaman 273.

Gronroos, C. 1990. **Servie Management and Marketing : managing the Moment of Truth in Servies Competition**. Lexington, Massachutess.

Hasibuan, Malayu. 2001. **Dasar-dasar Perbankan Cetakan Pertama**. PT. Bumi Aksara. Jakarta.

Jasfar, Farida. 2005. **Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu**. Ghalia Indonesia. Bogor.

Kotler, Philip. 1995. **Manajemen Pemasaran, Edisi 8.** Erlangga. Jakarta

Kotler, Philip. 1997. **Manajemen Pemasaran.** Prenhallindo. Jakarta.

Kotler, Philip. 1999. **Manajemen Pemasaran di Indonesia.** Salemba Empat. Jakarta.

Kotler, Philip. 2004. **Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium**. PT. Prenhallinda. Jakarta.

Kotler, Philip. Alih Bahasa : Benyamin Molan. 2005. **Manajemen Pemasaran**. Edisi Kesebelas. Jilid 1. PT. Intan Sejati Klaten. Jakarta.

Kotler, Philip. Alih Bahasa : Benyamin Molan. 2005. **Manajemen Pemasaran**. Edisi Kesebelas. Jilid 2. PT. Intan Sejati Klaten. Jakarta.

Kotler, Philip., Susanto, AB. 2000. **Manajemen Pemasaran di Indonesia**. Salemba Empat. Jakarta.

Lovelock, Christopher H. dan Wright, Lauren K. 2002. **Principles of Service Marketing and Management**. Prentice Hall Inc., Upper Saddle River. New Jersey.

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

Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2006. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Salemba Empat. Jakarta.

Moenir, H. A. S. 2006. **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.** Bumi Aksara. Jakarta.

Mowen, Hansen. 2005. **Manajement Accounting (Akuntansi Manajemen)**.

Penerbit Salemba Empat. Jakarta.

Mulyadin, Dedy. 2006. **Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Pada PT. BNI'46**. Tesis Magister Manajemen Universitas Gunadarma. Jakarta.

Mulyana. 2002. **Kepuasan Pelanggan sebagai Keunggulan Daya Saing : Konsep, Pengukuran, dan Strategik : EKOBIS.**

Payne, Adrian. 1993. **Pemasaran Jasa**. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Rangkuti, Freddy. 2006. **Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.** PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Sampara, Lukman. 2000. **Manajemen Kualitas Pelayanan.** STIA LAN Press . Jakarta.

Sanapiah, Azis. 2000. **Pelayanan yang Berorientasi kepada Kepuasan Masyarakat.** Jurnal Administrasi Negara, vol.6 nomor 1.

Santoso, Singgih. 2000. **Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik**. PT Elex Media Komputindo, Kelompok Gramedia. Jakarta.

Sinaga, Herwin Hamonangan. 2010. **Analisis Kualitas Pelayanan Pada SMK Antonius Semarang**. Tesis Magister Manajemen Universitas Diponegoro. Semarang.

Singarimbun dan Effendi . 1995. **Metode Venelitian Survei**. LP3ES. Jakarta.

Sugiarto, Endar. 1999. **Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa.** Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Sulistyo, Heru. 1999. **Hubungan antara Kualitas dan Kepuasan Pelanggan dalam Pembentukan Intensi Pembelian Pelanggan : Studi pada Empat Industri Jasa di Semarang.** Jurnal Bisnis Strategi.

Supardi. 2005. **Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis**. Cetakan Pertama. UII Press. Yogyakarta.

Supranto. 1997. **Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar**. Rineka Cipta. Jakarta.

Supranto. 2001. **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pasar.** Cetakan Kedua. PT. Rineka Cipta. Jakarta.

Suryo, Dimas. 2010. **Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pada Jasa Layanan Kereta Api Argo Muria (Studi PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang).** Skripsi Undip. Semarang.

Tandjung, Jenu Widjaja. 2004. **Marketing Management : Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan. Edisi Kedua. Cetakan Kedua**. Bayumedia Publishing. Malang.

Tjiptono, Fandy. 1996. **Manajemen Jasa**. Andi Offset. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2000. **Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer.** Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2004. **Manajemen Jasa.** Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2006. **Manajemen Jasa. Edisi Keempat.** Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. **Pemasaran Jasa.** 2007. Bayu Media. Malang.

Ulrich, David. 1997. **Human Recources Champion**. Harvard Business School Press. Boston.

Umar, Husein. 2005. **Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis**. Edisi Baru. PT. RajaGrafindo Persada. Jakarta.

Wahyuningsih, Anis. 2002. **Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karanganyar**. Skripsi Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen UMS. Surakarta.

Waluyo. 2007. **Manajemen Publik**. Mandar Maju. Bandung.

Zeithalm, V.A. and Bittner, M.J. 2003. **Services Marketing : Integrating Customer Focus Across The Firm. 3rd Edition.** The McGraw-Hill Companies Inc. New York.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993.

http://www.ekonomia.kompasiana.com

http://www.teknologi .kompasiana.com

http://www.managementfile.com

http://www.pln.co.id

http://www.tribuntimur.com/read/artikel