

DAFTAR PUSTAKA

- Asep M.Ramdan. 2008 Oktober 22. **“Hubungan Kualitas Jasa dan kepuasan Konsumen”**. (<http://asep-m-ramdan.blogspot.com>).
- Aviliani, R dan Wilfridus, L. 1997. **“Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan”**. Usahawan, No.5
- Ferdinand Augusty. 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 Universitas Diponegoro.
- Hasan. 2006. **“Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang”**. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 1, No. 1 April 2006, h. 1 – 14
- Kamalina Din Jannah. 2003. **“Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Untuk Mewujudkan Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit SITI KHODIJAH Pekalongan”**. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 1, No. 2 September 2003, hal. 98 – 103

Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2000. **Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian (Edisi pertama)**. Jakarta: Salemba Empat.

-----, 2001. **Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia (Buku 2)**. Jakarta: Salemba Empat.

Kotler, Philip. 2002. **Manajemen Pemasaran (Edisi Milenium)**. Jakarta: PT Prenhalindo.

Kotler & Gary Amstrong. 1997. **Dasar-Dasar Pemasaran**. Edisi ke-7. Prenhallindo. Jakarta.

Lupiyoadi Rambat. 2004. **Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Pratek**. Jakarta: PT salemba Empat.

----- dan A. Hamdani. 2006. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Jakarta: Salemba Empat.

M. Nur Nasution. 2004. **Manajemen Jasa Terpadu**. Bogor: Ghalia Indonesia.

Moureen Margaretha. 2004. "Studi Mengenai Loyalitas Pelanggan pada Divisi Asuransi kumpulan AJB Bumi Putera 1912 (studi Kasus di Jawa Tengah)". Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, vol. III No. 3 Desember 2004, h. 289 – 308

Parasuraman, A., Berry, L.L. and Zeithmal, V.A. 1985. **A Conceptual ,Model of Service Quality and Its Implication for Future Research,** **Journal of Marketing,** Vol. 49, pg. 41.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. 1988. **SERVQUAL: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality.** **Journal of Retailing.** Vol. 64 No. 1, pp. 14-40

Rangkuti Freddy. 2002. **Measuring Customer Satisfaction (cetakan ketiga).** Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.

Ratih Hardiyati. 2010. **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA PENGINAPAN (VILLA) AGROWISATA KEBUN TEH PAGILARAN”**, Semarang.

S. Azwar. 1997. **Metode Penelitian.** Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

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

Sugiyono. 2007. **Statistika Untuk Penelitian.** Bandung: ALFABETA.

Sunarto. 2003. **Perilaku Konsumen.** Yogyakarta : AMUS Yogyakarta dan CV Ngeksigondo Utama.

Sri Suratno F.G. dan Nursya' Bani Purnama. 2004. "**Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua**". Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen, Vol. 7, No. 1, h. 69-87

Tasunar Nanang. 2006. "**Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak**". Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol. V, No. 1 Mei 2006, h. 41-62

Tjiptono Fandy. 1997. **Strategi Pemasaran** (Edisi II). Yogyakarta: Penerbit Andi.

-----, 2004. **Pemasaran Jasa**. Malang: Bayumedia.

----- dan Gregorius Chandra. 2005. **Service Quality Satisfaction**. Yogyakarta : Penerbit Andi.

-----, 2006, **Manajemen Jasa**. Yogyakarta : Penerbit ANDI.

Sekaran Uma, 2006, **Research Methods For Business (Metodologi Penelitian Untuk Bisnis**, Jakarta; Salemba Empat

Wisnalmawati. 2005. **Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat pembelian Ulang**. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, No. 3 Jilid 10 2005, h. 153-165