

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A. 1996. **Managing Brand Equity**: Second Edition. New York Maxwell Macmillia. Canada, Inc.
- Agnovera Prihaditya, 2008, Analisis **Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen Dimediasi dengan Kepuasan Konsumen**. Skripsi Tidak Diterbitkan. Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Ariani, Dorothea W. 2003. **Manajemen Kualitas**: Pendekatan sisi Kualitatif. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Assael, Henry. 2001. **Consumer Behavior and Marketing Action**, 6th edition. New York University. Thomson Learning.
- Azrul Azwar, **Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan**, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995
- Djarwanto dan Pangestu S. 1996. **Statistik Induktif**. Yogya. BPFE UGM.
- Karsono. 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Dengan Kepuasan Anggota Sebagai Variabel Pemediasi, Surakarta : **Jurnal Bisnis dan Manajemen**, vol 5, No 2 hal 183 – 196.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2007. **Manajemen Pemasaran**. 12th edition. PT. INDEKS.

Kotler, Philip, (1994), **Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control**, 9th Ed., Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, Inc.

Levit, T., 1997, **Imaji pemasaran**, penerbit Erlangga, Jakarta

Lovelock, Christopher H. and Weinberg, Charles B., "**Planning and Implementing Marketing Programs in Nonprofit Organizations**," in E. Skloot (ed.), *The Nonprofit Entrepreneur*. New York: Foundation Center, 1988, 53-71.

Parasuraman A, LL.Berry and VA, Zethaml, SERVQUAL:A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality, **Journal Of Retailing**, Vol.64, No.1, 1998, pp.12-40

Parasuraman A, LL.Berry and Zeithaml, A.V, (1985), A Conceptual Model of Service Quality and Its Service Quality and Its Implication for Future Research, in B.M. Enis, K.K. Cox, and M.P. Mokwa (Eds), **Marketing Classics: A Selections of Influential Articles**, 8th Ed, Engewood, Cliffs, NJ:Prentice Hall International, Inc.

----- (1998), "SERQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", **Journal of Retailing**, Vol. 64, No. 1, Spring, 12-40

----- (1990), **Delivery Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectation**, New York: The Free Press Adivision of Macmillan, Inc.

Sekaran, Uma. 2006. **Metode Penelitian Untuk Bisnis**. Edisi Bahasa Indonesia. Salemba Empat. Jakarta.

Stanton, William J. 1993. **Fundamental Marketing**. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta.

Sugiarto, E. 2000. **Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa**. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Sugiyono. 1999. **Metodologi Penelitian Bisnis**. Bandung. Alfabeta.

Supranto, J. 2001. **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan**. Jakarta. Rineka Cipta.

Swastha, Basu. 2001. **Azas-azas Marketing**. Edisi III. Liberty, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2002. **Manajemen Jasa**. Yogyakarta. Andi Offset.

Umar. Hussein. 2000. **Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen**. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Yamit, Zulian. 2001. **Manajemen Kualitas Produk dan Jasa**. Edisi Pertama. Penerbit Ekonisi Kampus Fakultas Ekonomi UII. Yogyakarta.

Assauri, Sofjan. 2003. “**Costumer Service yang Baik Landasan Pencapaian Costumer Satisfaction**” dalam **Usahawan**, No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal 25-30. Jakarta.

Martilla, J. A, and James, J.C. 1997, “Importance-Performance Analysis”, **Journal of Marketing**, p.77-79.

Setiawan, Eko, 2007, “Modified IPA – II Sebagai Upaya Indentifikasi Potensi Perbaikan di Institusi Perguruan Tinggi”, **Jurnal Ilmiah Teknik Industri**, vol.5, No.3. hal. 123-132.

Trisnantoro, F., 1996, **Manajemen Jasa**, Andi, Yogyakarta.

Zeithaml, V.A & Bitner, 1996, **Service Marketing, McGraw-Hill Companies, Inc**, New York.