

DAFTAR PUSTAKA

- Arsyad, L., 1994, *Peramalan Bisnis*, Fakultas Ekonomi Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Astuti, Novi. 2005. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Niaga Cabang Jurnatan Semarang*. Skripsi STIE Stikubank. Tidak dipublikasikan.
- Azwar, S., 1997, *Reliabilitas dan Validitas*, BPFE, Yogyakarta.
- Bambang Priyoko, 2005, *Analisis tingkat kepuasan perusahaan perusahaan taksi dengan pendekatan kualitas pelayanan, (studi kasus pada tingkat kepuasan pelanggan)*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol. V Juli 2005
- Beng Idrus Duwila, 2005, *Analisis pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa penerbangan, (Studi kasus pada PT Batavia Indonesia perwalikan Semarang)*. Jurnal Bisnis dan Strategi Vol X bulan Maret Tahun 2005.
- Dewi, Ida Ayu Mustika. 2005. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Freight Express Cabang Semarang*. Skripsi STIE Stikubank. Tidak dipublikasikan.
- Erda, 2004, *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (studi kasus pada Hotel Bahari Inn Tegal)*, Tesis, Program Magister Manajemen Universitas Sultan Agung Semarang. Tidak dipublikasikan
- Fadilah, M. Arief. 2001. *Tingkat kepuasan pelanggan industri jasa penerbangan dengan pendekatan kualitas pelayanan pada PT Garuda Indonesia, Semarang*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang. Tidak dipublikasikan.
- Ghozali, Imam, 2001, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Gujarati, Damodar, 1999, *Ekonometrika Dasar*, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Kotler, P, 1997, *Manajemen Pemasaran*, Pearson Education Asia Lte, Edisi Melenium, Jakarta.
- Nawawi, Hadari, 1991, *“Metode Penelitian Bidang Sosial “* cetakan kelima Gajahmada University Press, Yogyakarta.
- Parasuraman, A, dan Valeire A. Zeithaml, dan Leonard Berry, 1994, *“Reassessment of Expectations as A Comparison Standart in Measuring Service Quality: Implications for Futher Research,”* *Journal of Marketing*, Vol 58, January, 111-124.

- Parasuraman, A., dan Valeire A. Zeithaml, 1988, “ *SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of service Quality* “ *Journal of Retailing*, Vol 64, Number 1, spring, 12-4.
- Rao, Purba, 1996, “Measuring Consumer Perceptions Through Factor Analysis”, *The Asian Manager* (February – March)
- Santoso, Singgih dan Tjiptono, 2001, *Riset Pemasaran, Konsep Aplikasi dengan SPSS*, Elex Media Komputindo, Jakarta
- Santoso, Singgih, 2000, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, Elex Media Komputindo, Jakarta
- Setiawan, Wahyudi, 2001, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Perhotelan Pada Hotel Selecta Batu-Malang*, Fakultas Ekonomi UNDIP, Skripsi.
- Setiawan, Wahyudi. 2001. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Selecta Batu, Malang*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol. II Nopember 2002.
- Sugiarto, Endar. 1999. *Pengukuran Kepuasan Pelanggan pada Konsumen Bisnis Perhotelan di Kota Surabaya*. Jurnal Bisnis dan Strategi Vol XI bulan Nopember Tahun 1999.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Suwitaningsih, Sri. 2001. *Pengaruh kinerja pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Pati*. Tesis Program MM STIE Stikubank. Tidak dipublikasikan.
- Tjiptono, Fandy, 2000, *Strategi Bisnis Modern*, Andi Offset, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, 2001, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Andi Offset, Yogyakarta