# DAFTAR PUSTAKA


Assauri, Sofjan. 2003. "*Customer Service* yang Baik Landasan Pencapaian *Customer Satisfaction*" *Usahawan. No. 01. Tahun XXXII. Januari*. Jakarta.

Anikmah. 2008. "Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Survey Pada PT. Jati Agung Arsitama Grogol Sukoharjo)". *Skripsi.* Surakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Assegaff, Mohammad. 2009. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda di Kota Semarang)" *Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol. 10. Juli.* Semarang: Unisulla Semarang.

Atmawati dan Wahyudin. 2007. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall". *Skripsi.* Surakarta: Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Djarwanto, P dan Pangestu, Subagyo. 1993. *Statistik Induktif.* Edisi keempat. Yogyakarta: BPFE.

Ghozali, Imam. 2005. Aplikasi Analisis *Multivariate* Dengan Program SPSS. Edisi ketiga.

Irawan, H. 2002. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Gramedia.

Kaihatu, T.S. 2008. "Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya" *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Vol. 10. Maret.* Surabaya.

Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management. Millennium Edition*. New Jersey: Prentice-Hall International, Inc.

_____. 2003. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.

Lovelock. 1988. *Managing Service: Marketing, Operation, and Human Resources*. London: Prentice-Hall International, Inc.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek. Jakarta: Salemba Empat.

Natalisa, Dian. 2007. “Survey Kepuasan Pelanggan Program Studi Magister Manajemen Universitas Sriwijaya” *Jurnal Manajemen & Bisnis Sriwijaya. Vol. 5. Juni.*

Parasuraman, A, Zeithhaml, Berry. 1985. “*A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*”. *Journal of Marketing.*

_____. 1988. “*SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*”. *Journal of Retailing*, Vol. 64.

Sadat, A. M. 2000. Analisis Hubungan Kinerja Jasa Perguruan Tinggi Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Universitas Indonesia). *Skripsi*. Jakarta: Program Pasca Sarjana Ilmu Ekonomi dan Manajemen Universitas Indonesia.

Srinadi dan Nilakusmawati. 2008. “Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di FMIP, Universitas Udayana)” *Jurnal Cakrawala Pendidikan. November. Th. XXVII.*

Sudarwan, D. 1995. Pendidikan Media Komunikasi. Jakarta: Bumi Aksara.

Tjiptono, Fandy. 1996. Manajemen Jasa. Yogjakarta: Andi Yogyakarta.

_____. 1997. Strategi Pemasaran. Yogayakarta: Andi Yogyakarta.

_____. 1998. *Strategi Pemasaran*. Jakarta: Gramedia.

_____. 2000. Perspektif Manajemen dan Pemasaran Konterporer. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

_____ dan Gregorius, Candra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Wahyuddin, M. dan Wiyono, A.S. 2001. “Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten” *Jurnal Manajemen Daya Saing. Vol. 2. Desember. hal. 188-197*. Surakarta: Program Pascasarjana UMS.

Wibowo, Ari. 2008. “Analisis Pengaruh Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan di Jasa Percetakan UD. Mataram Solo”. *Skripsi*. Surakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.