

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2006, *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Prakti*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Achmad & Ainaini, 2006, *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pasien Puskesmas di Surakarta*, Empirika: Jurnal Penelitian Ekonomi, Bisnis dan Pembangunan, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Budiono. 2003. Hubungan Karakteristik Demografis dengan Kualitas Pelayanan Kasir beberapa Bank di Jakarta. *Jurnal Model Manajemen*. Universitas Pancasila, Jakarta.
- Djarwanto Ds. Pengestu Subagyo. 1998. *Statistik Induktif*. EDISI Keempat. Yogyakarta: BPFE.
- Ghozali, 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit UNDIP.
- Gujarati, DN., 2003. *Basic Econometrics*, Thrid Edition, Mc Graw Hill, New York.
- Kotler, P dan G. Amstrong. 1993. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. PT. Prehallindo.
- Kotler, P dan G. Amstrong. 1995. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. PT. Prehallindo.
- Kotler Philip, 1997, *Dasar-dasar Pemasaran*, Alih Bahasa Joko Marsono, Intermedia, Jakarta.
- Kotler, Philip dan A.B. Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Yogyakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary, 2001, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi Kedelapan, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip 2002, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan dan Implementasi Dan Kontrol*, Jilid I, Erlangga, Jakarta.

- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary, 2004, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi Milenimum, Erlangga, Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajad, 2003. *Metode Kuantitatif, Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*, UPP AMP YKPN, Yogyakarta.
- Lovelock H, Cristopher And Wright K, Lauren, 2005, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Maylana, Windarti. 2003. *Analisis Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah seta pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia*. Skripsi UNNES
- Parasuraman, Zeithaml. V.A. A.A. Berry, L. L. 1993, *Delivering Service Quality: Balancing Customer Perception and Expectation*. The Free Press, New York.
- Parasuraman, Zeithaml. V.A. A.A. Berry, L. L. 1996, *Delivering Service Quality: Balancing Customer Perception and Expectation*. The Free Press, New York.
- Pujiati, 2008. Aplikasi PCA dalam Memonitor Kualitas Pelayanan. Suhernin97@yahoo.com.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT GramediaPustaka Utama.
- Rhoades, Dawna L. *et all*. 2000. Developing a quality index for US Airport. *Managing Service Quality*. Aeronautical University, Daytona Beach, Florida, USA.
- Ronnback, Asa dan Witell, Lars. 2009. Value Creation in Outsourced Service Provision in Public Transportation. *The TQM Journal*. Emerald Group Publishing Limited.
- Sekaran, Uma, 2003, *Research Methods for Business*, Third Edition, United States of America: Southern Illinois University at Carbondale.
- Sulistyo. 1999. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Sumadi. 2001. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Setiaji, Bambang, 2006, *Panduan Riset dengan Pendekatan Kuantitatif*, Surakarta: Muhammadiyah University Press.

- Tjiptono, Fandy. 2000. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius, 2004, *Total Quality Manajement*, Edisi Revisi, Andi Offset: Yogyakarta.
- Tjiptono, 2005, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Yudhy dan Suhendar. 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Kredit (Studi Kasus BPR Arthaguna Sejahtera). Jakarta: Pasca Sarjana Manajemen Perbankan Universitas Gunadarma.