

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto,S.2002.*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*,Edisi Revisi V,Jakarta,PT.Rineka Cipta.
- Basu Swastha dan Irawan 2001. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: FE UGM.
- DeSimone, R.L., & Harris, D. M. 1998. *Human Resources Development*. Second Edition. Orlando: The Dryden Press.
- Dharmesta dan Basu Swasta, 1995, *Asas-Asas Marketing*, Edisi Tiga, Liberty, Yogyakarta.
- Djarwanto PS dan Pangestu Subagyo.2000.*Statistik Induktif*.Edisi 4:BPFE Yogyakarta.
- Ferdinand, A. 2006.*Metode Penelitian Manajemen*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadiati, Sri, 2003, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan NasabahBank Widyana Malang*, Kompak Nomor 8 Mei – Agustus.
- Hermawan,Rifky,2005.” *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan (Studi Kasus Pada Swalayan GORO Assalam Surakarta)* Skripsi,FE UAD,Yogyakarta.
- Kotler Philip, 2000, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 1 Prenhallindo, Jakarta.
- , 2002, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millennium, Jilid 1, Prenhallindo, Jakarta.
- Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Nangoi. 2004. *Pemberdayaan di Era Ekonom Pengetahuan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Robbins, S.P. 1996.*Perilaku Organisas i*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Sugiono,2007.*Statistik Untuk Penelitian* ,Bandung,CV.Alvebet.
- Suwarsono. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: PT. Mandala Krida.
- Swasta, Basu dan Handoko, Hani, 2000,*Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen*, Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta.

- Simamora, Bilson, 2001 *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiono, 2007. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV. Alfabeta
- Tjiptono, Fandy, 2002. *Manajemen Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua, Andi Offset, Yogya.
- , 2005. *Manajemen Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua, Andi Offset, Yogya.
- Tjiptono, 2000, *Total Quality Management*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F dan Diana. 2008. *Total Quality Management* Edisi Empat, Andi Offset, Yogya.
- Tugiono, 2005, *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen RSU Yogyakarta*, FE UAD, Yogyakarta.
- Yamit, Z, 2001, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Cetakan II, Penerbit Ekonomi FE, UII, Yogyakarta.
- Yuliana, Eko, 2007, *Hubungan Antara Iklim Organisasi Dan Kualitas Pelayanan*, Skripsi, S1 Psikologi, Universitas Diponegoro.