

DAFTAR PUSTAKA

- Dharmmesta dan Irawan, 2000. *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi II, Liberty, Yogyakarta.
- Dharmmesta, Basu Swastha dan Handoko, Hani, 2000. *Manajemen Pemasaran : Analisa Perilaku Konsumen*, Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta.
- Handoko, T. Hani, 2001. *Manajemen*. Edisi Kedua. Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- I Wayan. 2009. *The situation of service quality (tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance) perceived by customer of HSBC*. Skripsi tidak dipublikasikan. Universitas Negeri Malang.
- Kotler, Philip & Armstrong, 2004. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi Ke 12 Jilid 1. penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2002. *Manajemen Pemasaran*, Edisi VII. BPFE. Yogyakarta
- Lupiyoadi, Hamdani. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Aziz Slamet dan M. Wahyuddin, 2001. *Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten*. Skripsi tidak dipublikasikan
- Mowen, J.C. & Hansen, 2005. *Consumer Behavior*, Fourth Edition, Prentice-Hall International Edition.
- Sabihaini., 2002. *Analisis Konsekuensi Keperilakuan Kualitas Layanan : Suatu Penelitian Empiris*, Usahawan, No. 02, Februari.
- Simamora, Bilson, 2002. *Panduan riset Perilaku Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sudarsono, 2000. *Pengantar Ekonomi Mikro*, LP3ES UGM, Yogyakarta.
- Suprpto, J. 2001. *Ekonometrik*, LPFE VI Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2000. *Manajemen Jasa*, Edisi Ketiga, Andi Offset, Yogyakarta
- Yamit, Zulian., 2001. *Manajemen Kualitas Produksi dan Jasa*, Ekonisia, Yogyakarta.