

## DAFTAR PUSTAKA

- Adger, W.N., Kelley, P.M. and Turley, N.H., editors, 2001. *Living with environmental change: social vulnerability, adaptation and resilience in Vietnam*. London: Routledge.
- Angel, et all. 2005. *Perilaku Konsumen. Edisi Keenam*. Jilid 1. Binarupa. Aksara, Jakarta.
- Agyl Satrio Hutomo, 2009. Pengaruh Kualitas Produk dan Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan pada Produk Makanan Tela Krezz Cabang Bekasi. Universitas Gunadarma.
- Ari Wijayanti, 2010. Strategi Meningkatkan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan. Program Studi Magister Manajemen. Universitas Diponegoro.
- Aritonang, R. L. 2005, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, Bayumedia. Publishing, Malang
- Aziz Slamet Wiyono & M. Wahyuddin, 2009. Studi tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten. Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Barnes, James G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management: It's All About How You Make Them Feel*. New York: Mc Graw Hill.
- Brady, M. K. and Robertson, C. J. 2001. "Searching for a consensus on the antecedent role of service quality and satisfaction: exploratory cross-national study" New York: Mc Graw Hill
- Choi, J. P., 2005. *The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction and Repurchase Intentions at Fitness Club in South Korea*. Unpublished doctoral dissertation, University of New Mexico, Albuquerque, NM.
- Darsono, Edilius. 2004, *Manajemen Koperasi Indonesia*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Feinberg, Mortimer R. 1992. *Effektive Psychologi for Management*. Terj. Turman Sirait, Jakarta: Prakasa.
- Griffin, Jill .1995. *Customer Loyalty: How to Earn it, How to Keep it*. Lexington. Books; Singapore.
- Hartono, Zakaria. 2009. Analisis Pelayanan Kesehatan Bernuansa Islami di Puskesmas Kota Langsa. *Tesis*. Medan: Universitas Sumatra Utara.
- Hoyer, M dan Inman, D. 1996. *Consumer Behaviour*. New York.

- Karsono, Pudji, 2005. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Calon pengguna Jasa Penerbangan Domestik Bandara Soekarno-Hatta*. Jurnal Ilmiah Aviiasi Langit Biru.
- Kotler, P. & Keller, K.L. 2006. *Manajemen Pemasaran*, Ed12. Jilid 2. Penerbit PT Indeks : Jakarta.
- Kotler, Philip, 2004, *Manajemen Pemasaran*, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Laila Refiana & Muhammad Rizali, 2010. Analisis Persepsi Kepuasan Pelanggan atas penerapan Prinsip Pelayanan BPKB Berdasarkan Manajemen Mutu (Studi Pada Ditlantas Polda Kalimantan Selatan).
- Lianxi Zhou 2004. A Dimension-specific analysis of performance only measurement of service quality and satisfaction in China's retail Banking. *The Journal of service Marketing* 2004:18,6/7 Academic Research Library.
- M. Ahsan Aktar Hasin, dkk. Persepsi Dari Pelanggan Kepuasan Dan Kesehatan Kualitas Layanan Dalam Konteks Bangladesh. *Jurnal Internasional untuk Kualitas Penelitian*. UDK – 378.014.3 (497,11) Vol.5, No 1, 2011 539.
- Parasuraman, Berry & Zeithaml. 2006. Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol. 64. No. 1.
- Parente DH. 2003. *A Model for Internal Benchmarking : When and How ?*. *Benchmarking : An International Journal* 14 (2): 161-171.
- Rangkuty, Freddy. 2006. *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rina Dwiwinarsih, 2009. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Bakmi Aisy di Depok. Fakultas Ekonomi. Universitas Gunadarma.
- Rivai, Veithzal, 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori dan Praktek*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Soderlund and Rosengren, Karl Erik. 2004. *Uses and Gratification : a Paradigm Outlined dalam Blumler, Jay G and Katz, Elihu ed*. *The Uses of Mass Communication : Current Perspective On Gratification Research* Beverly Hill. London. 1974.
- Wahyuddin dan Muryati, Ambar, 2001, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), Kabupaten Klaten, *Jurnal Daya Saing*, MMUMS, Surakarta.