

DAFTAR PUSTAKA

- Adiningsih, Sri. 1993. *Statistik*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifudin,. 1992. *Reliabilitas dan Validitas*. Edisi Ketiga. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Djarwanto, PS. 1996. *Pokok-Pokok Metode Riset dan Bimbingan Penulisan Skripsi*. Yogyakarta: Liberty.
- Engel, F.James, Blackwell, D. Roger, Miniard, Paul., 1994, *Perilaku Konsumen*, Edisi Keenam, Jilid I, Jakarta: Binarupa Aksara.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Progran SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati. 1995. *Ekonometrika Dasar*. Jakarta: Airlangga
- Hadiati. 1999. Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*. UKI. Petra Surabaya. September 1999.
- Hartini, Titin dan Akbar, Alfian. 2002. kualitas pelayanan dan dampaknya terhadap perilaku konsumen. *Jurnal Fortune Volume 2 Nomor 2 Nopember 2002*.
- Hendra. 2003. Mengevaluasi Kualitas Layanan Jasa dengan Menggunakan Model 4D. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*. UKI. Petra Surabaya. September 2004.
- Irmawati. 2001. Analisis kesenjangan kualitas pelayanan rumah sakit di Solo. *Jurnal Empirika Nomor 27 Juli 2001*.
- Kotler, Phillip, 2001. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Buku Satu, Salemba Empat Prentice Hall, Jakarta.
- Lamb, Charles Hair, Joseph dan Mc. Daniel, 2001, *Pemasaran*, Edisi 1, Salemba Empat, Jakarta.
- Liliana, Siska. 2005. Hubungan Pengawasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak. *Skripsi. UKI Petra. Surabaya*

- Masruri Muhammad. 2004. "Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan di Metrodata Yogyakarta". *Jurnal ekonomi dan Bisnis*. Vol 2 No 1: 45-52.
- Poerwanto, Hendra. evaluasi kualitas pelayanan jasa dengan menggunakan model 4D. *Jurnal Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta*.
- Sabihaini. 2000. "Analisis Tingkat Layanan Pelanggan pada Bank". *Jurnal Siasat Bisnis*. Vol 1 No 5: 34-38.
- Sekaran, Uma. 2000. *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*. Third Edition. John Wiley Esons. Inc. Southern Illinois University at Caroonadate.
- Sugiyono. 1991. *Metode penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Supranto, Johanes. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Suratno, Sri dan Purnomo, Nuraya. 2004. tingkat kepuasan wajib pajak terhadap kualitas layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua. *Jurnal Sinergi* Vol. 7 No. 7. 2004.
- Swastha, Basu, 1998, *Azas-Azas Marketing*, Edisi Ketiga, Yogyakarta: Liberty.
- Swastha, Basu dan Handoko, Irawan, 2001, *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi Kedua, Liberty, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tresiana, Novita. 2007. kualitas pelayanan institusi publik dan tingkat kepuasan masyarakat. *Jurnal Jurusan Administrasi Negara FISIP Universitas Lampung*.