

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hadiyati, Ernani. 2010. "Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan", Studi Kasus pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lawang. Vol. 2, No. 2, Juli – Desember 2010
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: Prehallindo.
- Kuswanto, Adi. 2009, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah", Jurnal Ekonomi Bisnis. Vol. 14, No. 2, Agustus 2009
- Lovelock, Cristopher H. dan Wright, Lauren K. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Munawaroh, Munjiati. 2000. "Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan pada Industri Pendidikan di Yogyakarta", Jurnal Siasat Bisnis. Vol. 2, No. 5, 2000
- Parasuraman, A. Valerie A. Zeithmal, dkk. 1988. "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research". Dalam Journal of Marketing. Vol 49 (Fall 1985),41-50
- Rustika Atmawati dan M. Wahyuddin, 2004, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall", Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya, Vol. 5, No. 1, Juni 2004
- Sadi, 2008, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank", Studi Kasus pada BPR BKK Pati Kota. Vol. 1, No. 2, September 2008
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfa Beta
- _____. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Cetakan Ke-12. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 2004. *Statistik: Teori dan Aplikasi*. Edisi Kelima. Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Bayumedia Publishing
- _____. 2012. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.