

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Assauri, Sofjan .2003. “*Customer Service* yang Baik Landasan Pencapaian *Customer Satisfaction*” dalam *Usahawan*, No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal.25-30. Jakarta
- Dharmayanti, Diah . 2006. “Analisis Dampak *Service Performance* Dan Kepuasan Sebagai *Moderating Variable* Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya)”. *Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 1, No. 1, April*. Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- Djarwanto dan Subagyo, Pangestu. 2005. *Statistik Induktif*. BPFE-UGM : Yogyakarta.
- Gujarati, Damodar, 2006. *Ekonomika Dasar* edisi III. Alih Bahasa Sumarno Zain. Erlangga: Jakarta.
- Irawati, Nisrul dan Primadha, Rina. 2008. ”Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap *Brand Image* pada Unit Rawat Jalan Poliklinik Penyakit dalam RSUD Dr. Pirngadi di Medan”, *Jurnal Manajemen & Bisnis Volume 1 No.2*, Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Kaihatu, Thomas Stefanus. 2008. *Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya*, *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol.10, No. 1, Maret, Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- Kotler, Philip .2003. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Musanto, Trisno. 2004. *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan LoyalitasPelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya*, *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* Vol. 6, No. 2, FE Universitas Petra, Surabaya.
- Nawawi, Hadari dan Mimi Martini. 1994. *Penelitian Terapan*. Cetakan pertama. Yogyakarta : Universitas Gajah Mada.
- Samuel, Hatane dan Foedjiawati. 2005. ”Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetian Merek (Studi Kasus Restoran *The Prime Steak & Ribs* Surabaya)”. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 7, No. 1, Maret. Universitas Kristen Petra, Surabaya.

- Sari, Aida . 2006. “Evaluasi Kepuasan Nasabah atas Layanan Perbankan Berbasis *Mobile Banking Network* (Studi Kasus pada Bank Central Asia cabang Bandarlampung)”. *Jurnal Manajemen & Bisnis* Volume 3 No.1, FE Universitas Lampung, Lampung.
- Suparmoko, M. 2000, *Metode Penelitian Praktis* : Edisi 3, BPFE, Yogyakarta.
- Suryawati, Chriswardani. Dharminto, dan Shaluhiah, Zahroh. 2006. *Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Di Provinsi Jawa Tengah*, *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan* Volume 9 No.4, Fakultas Kesehatan Masyarakat UNDIP, Semarang.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra .2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yuliarmi ,Ni Nyoman dan Riyasa, Putu. 2007. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar* *Buletin Studi Ekonomi* Volume 12 Nomor 1, Universitas Udayana, Denpasar.