

DAFTAR PUSTAKA

- Djarwanto PS dan Pangestu Subagyo. 1993. "*Statistik Induktif*". BPFE. Yogyakarta Edisi Keempat.
- Doni Setyawan. 1996. *Analisis Hubungan Kualitas Jasa Dengan Kepuasan Pelanggan Bus Malama Eksekutif Rosalia Indah Surakarta*. Skripsi. UNS. Surakarta.
- Edwina Wahyu Yudiasita. 2000. *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan RS PKU Muhammadiyah Karanganyar*. Skripsi. UNS. Surakarta.
- Fandy Tjiptono. 1993. *Strategi Pemasaran*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 1995. *Total Quality Management*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2000. *Strategi Bisnis Modern*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2001. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Edisi Kedua. Andi. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 1996. *Manajemen Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta
- Johannes Supranto. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta Jakarta.
- Kotler, Philip. 1990. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Salemba Empat, Jakarta.
- Marzuki. 1996. *Metodologi Riset*. PT. Hanindita Offset. Jakarta.
- Masri Singarimbun dan Sofian Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survei*. LP3S. Jakarta.
- Nunnally, Jum C. 1981. *Psychometric: Theory*. Mc. Graw Hill. Inc. Second. Edition. New York.
- Parasuraman, A. Valarie A. Zeithaml; and Leonard L Berry. 1993. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*.
- Stanton, W.J. 1993. *Prinsip Pemasaran (Terjemahan)*. Erlangga. Jakarta. Zaenal Mustafa. 1995. *Pengantar Statistik Deskriptif*. FE Ull. Yogyakarta.
- Zein. 2001. *Service Marketing. People, Technology, Strategy*. Prentice Hall. United States of America.