

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Dharma, 2001, *Strategi Pemasaran Modern*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Agus, Dharma, 2001, *Strategi Pemasaran Modern*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Anwar, Liadona Septya., (2003), *Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Melalui Evaluasi Kualitas Pelayanan Di Kantor Pegadaian Cabang Gading*, Skripsi Tidak Diterbitkan, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
- Darmastuti, Tati Kusuma, (2003). *Analisis Tanggapan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Dr. Moewardi Surakarta*, Skripsi Tidak Diterbitkan, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
- Djarwanto PS dan Pangestu Subagyo. 2002. *Statistik Induktif*. Edisi 4. : BPFE Yogyakarta.
- Gujarati, Damodar Terjemahan Sumarno Zain., (1988), *Ekonometrika Dasar*, Erlangga, Jakarta.
- Ilham Suciati, 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Wilayah Etnik Bugis*.
- Joko Siswanto, 2007, Pengaruh empathy (empati), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *assurance* (jaminan) terhadap Loyalitas Nasabah Taplus BNI Cabang Surakarta.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary, 2002, "*Prinsip-prinsip pemasaran Jilid 1*", Edisi Delapan, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip Terjemahan Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli., (1997), *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, (2004), *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian*, Edisi Keenam, Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip, 2002. *Dasar-dasar Pemasaran Edisi Keduabelas*. Jakarta: Gramedia
- Lau, Gale dan Lee, S. 2000. *Costumer Trust in a Brand and Link to Brand Loyalty*. Journal of Market Focused Management, vol 4, pp. 341-70.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat

- Mowen, J.C. & Hansen, 2005, *Consumen Behavior*, Fourth Edition, Prentice-Hall International Edition.
- Sabihaini., 2002, *Analisis Konsekuensi Keperilakuan Kualitas Layanan: Suatu Penelitian Empiris*, Usahawan, No. 02, Februari.
- Sabihaini., 2002, *Analisis Konsekuensi Keperilakuan Kualitas Layanan : Suatu Penelitian Empiris*, Usahawan, No. 02, Februari.
- Santoso, Singgih dan Tjiptono, Fandy, 2001, *Riset Pemasaran: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Sugiono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi I. CV. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. Penerbit : CV. Alfabeta.
- Supranto, J. 1993. *Ekonometrik*. Jakarta : LPFE VI.
- Supranto., 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2000, *Manajemen Jasa*, Edisi Ketiga, Andi Offset, Yogyakarta
- Umar, Husein, 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Yamit, Zulian., 2001, *Manajemen Kualitas Produksi dan Jasa*, Ekonisia, Yogyakarta.
- Prasetyo, Ari. 2012. Pengaruh Kualitas pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Artikel Publikasi*, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Indonesia.
- Heryanto, 2011. Effect of Service Quality on Customer Satisfaction With Bank Nagari Main Branch Padang. ISSN 2249-9962. Lecturer of the University of Putra Indonesia, *West Sumatra*.
- Tuti W dan Suharyanti, 2012. The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction (Study in Starbucks Coffee – Indonesia). International Conference on Business and Management 6-7 September. *Phuket-Thailand*.
- Supriyatmini, Tuti. 2005. Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Baitul Maal Wattamwil (BMT) "Anda" Semarang. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Negeri Semarang.

Atmawati, Rustika dan M. Wahyuddin, 2008. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall. Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Sakti, Puji, 2011. The Influence of Service Quality and Pricing to Customer Satisfaction. (A reserach to Customer of Bengkel Irian Motor Tasikmalaya).