

## DAFTAR PUSTAKA

- Guilford, J. P dan Benjamin Frucher. 1978. *Fundamental Statistics in Psychology and Education*. Tokyo : Mc Graw-Hill Kogakusha, Ltd.
- Gusma, Hilda Nasti. 2012. *Penerapan Bauran Pemasaran Paket Pos Express PT. Pos Indonesia Surakarta*. Skripsi. Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- Ihsani, D. W. 2005. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut Wisata Cangkung Garut, Jawa Barat*. Skripsi. Departemen Ilmu-ilmu Sosial Ekonomi Pertanian, Fakultas Pertanian, IPB. Bogor.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Kaningtyas, Jati Siwi. 2005. *Analisis Pengukuran Kualitas Pelayanan dan Konsumen Menggunakan Metode Servqual dan Cluster Analysis*. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithmal, and L.L. Berry. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing. Vol. 49.
- Pratama, Andika Yudha Toni. *Evaluasi Penerapan Segmenting, Targeting, dan Positioning Produk Weselpos Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Solo*. Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- Setiyawati, Lenny dan Toto Sugiharto. 2012. *Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Layanan Automatic Teller Machine (ATM) Bank Mandiri*. Universitas Gunadarma. Bandung.
- Soetjipto, Budi W. 1997. *Service Quality*. Manajemen Usahawan Lembaga Management FE 15 UI. Jakarta.
- Sugiyono. 1997. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto.. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Jogjakarta: Andi offset.
- \_\_\_\_\_. 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Jogjakarta: Andi offset.
- \_\_\_\_\_. 2005. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Malang: Bayumedia.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi offset.

\_\_\_\_\_. 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*. Edisi Ketiga. Jogjakarta: Andi offset.

\_\_\_\_\_. 2012. *Service Management*. Yogyakarta: Andi offset.

Zeithmal, V.A., A. Parasuraman, and L.L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

<http://id.shvoong.com/social-sciences/economics/2236310-konsep-gap-kesenjangan-kepuasan-konsumen/#ixzz2YHHsWJt2> diunduh pada tanggal 6 Juli 2013 pukul 22.01 WIB.