

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek* . PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Assegaff, Mohammad. 2009. ”*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang)*” . *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* . Vol. 10. No. 2. Juli. Hal. 171 – 186 . Unisulla Semarang. Semarang.
- Atmawati, Rustika dan Wahyuddin. 2007. ” *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall* ”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* . Hal. 1 – 12. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Dibyantoro, dkk. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Tabungan BTN Batara Studi Kasus: PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Palembang*. Palembang.
- Djarwanto dan Pangestu Subagyo. 2002. *Statistik Induktif*. Yogyakarta: BPFE.
- Ghozali, Imam. 2005. *Analisis Multivariate SPSS* . Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hadi, Sutrisno. 2000. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Jonahtan, Robin. 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Sektor Publik di Kabupaten dan Kota di Propinsi Kalimantan Timur*. *Jurnal Keuangan dan Perbankan* . Th. IX. No. 2, Mei. Universitas 17 Agustus 1945. Samarinda
- Kotler, Philip. Alih Bahasa : Benyamin Molan. 2005. *Manajemen Pemasaran* . Edisi Kesebelas. Jilid 1 & 2. PT. Intan Sejati Klaten. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa* . Salemba Empat. Jakarta.
- Mas’ud, Fuad. 2004 . *Survai Diagnosis Organisasional : Konsep dan Aplikasi*. Badan Penerbit UNDIP. Semarang.
- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Nurdiyantoro, Burhan, Gunawan dan Marzuki. 2004. *Statistik Terapan : Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial. Cetakan Ketiga (Revisi)*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction (Cetakan Ketiga)*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Santoso, Singgih. 2001. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametric*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Staton, William J. 2000. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1 Edisi Ke 3*. Jakarta: Erlangga.
- _____. 2003. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1 Edisi Ke 7*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis* . Cetakan Kedelapan. Bandung: CV Alfabeta
- _____. 2005. *Metode Penelitian Bisnis* . Cetakan Kedelapan. Bandung: CV Alfabeta
- Sulaiman, Wahid. 2004. *Analisis Regresi Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Sunarto. 2003. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV Ngeksigondo Utama
- Sumarwan, Ujang. 2003. *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Cetakan Pertama. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Supardi. 2005. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis* . Cetakan Pertama. UII Press. Yogyakarta.
- Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pasar* . Cetakan Kedua. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Tandjung, Jenu Widjaja. 2004. *Marketing Management : Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan* . Edisi Kedua. Cetakan Kedua. Bayumedia Publishing. Malang.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa* . Edisi Keempat. Andi. Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* . Edisi Baru. PT. RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Usmara. 2003. *Manajemen Pemasaran* . Cetakan Pertama. Amara Books. Yogyakarta.