

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari, 2000, **Analisis Regresi, Teori, Kasus dan Solusi**, Edisi Kedua, Cetakan Pertama, Yogyakarta: BPFE
- Atmawati, Rustika, M wahyudin, 2004, **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari *Department Store* di Solo *Grand Mall* (Tesis)**, Surakarta : Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Basu Swastha DH, dan Irawan, 1990, **Manajemen Pemasaran Modern**, Yogyakarta: Liberty
- Engel, James F, Blackwell, Roger D and Miniard, Paul W, 1994, **Perilaku Konsumen Jilid I**, Jakarta: Binarupa Aksara
- Fahmi, Fikri Nor, Syarifah Hidayah, 2006, **Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada toko buku gamedia lembuswana di Samarinda (tesis)**, Samarinda : Fakultas Ekonomi Universitas Mulawarman
- Gerson, Richard, **Mengukur Kepuasan Pelanggan**. Jakarta Pusat: PPM. 2001.
- Gujarati, Damodar, 1997, **Ekonometrika Dasar**, Jakarta: Erlangga. Terjemahan Sumarno Zain
- Hermawan Kartajaya, 2002, **on MARKET-ing**, Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka Utama
- Imam Ghozali, 2001, **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS**, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- J. Stanton, William, 1998, **Prinsip Pemasaran**, Surabaya: Erlangga
- Kotler, Philip, 1997, **Marketing Management Analysis, Planning, Implementation and Control**, 9th Edition, Prentice Hall, New Jersey
- _____, 1995, **Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian Buku I**, Alh bahasa: AB Susanto, Jakarta: Salemba Empat
- _____, 2004, **Prinsip-Prinsip Pemasaran**, Edisi kedelapan, Jakarta: Erlangga
- Manullang, Ida, 2008, **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airline di Bandara Polonia Medan**, Medan: USU e-repository

Parasuraman, A., Zethamal, Valerie A., Berry, Leonard. 2001, *“Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Ezpectations”* The Free Press, New York 2000.

Poerwadarminta, WJS dan Wojowasito S. 1980. **Kamus Lengkap Inggeris-Indonesia Indonesia-Inggeris dengan EYD**. Bandung: Hasta

Republik Indonesia, 2007. **Undang Undang nomor 45 Tahun 2007 Tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun 2008**. Lembaran Negara RI Tahun 2007. Sekretariat Negara. Jakarta

_____, 2008. **Undang Undang nomor 41 Tahun 2008 Tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun 2009**. Lembaran Negara RI Tahun 2008. Sekretariat Negara. Jakarta

_____, 2009. **Undang Undang nomor 47 Tahun 2009 Tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun 2010**. Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta

_____, 2010. **Undang Undang nomor 10 Tahun 2010 Tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun 2011**. Lembaran Negara RI Tahun 2010. Sekretariat Negara. Jakarta

_____, 2011. **Undang Undang nomor 22 Tahun 2011 Tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun 2012**. Lembaran Negara RI Tahun 2011. Sekretariat Negara. Jakarta

Suhendra, Susy, Ferry Yudhi, 2006, **pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah kredit pada BPR Arthaguna Sejahtera (Tesis)**, Semarang : Program Pascasarjana Universitas Gunadarma

Tjiptono, Fandy, 2002, **Strategi Pemasaran**, Penerbit Andi, Yogyakarta

_____, 2005, **Pemasaran Jasa**, Banyumedia Publshing, Malang

Tjiptono, Fandy, Chandra, Yanto, Diana, Anastasia, 1997, **Marketing Scales**, Yogyakarta: Penerbit Andi