

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Djarwanto PS dan Pangestu Subagyo, 2002, *Statistik Induktif*, Yogyakarta: BPFE.
- Ghozali, Imam, 2002, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, Sutrisno, 2000, *Metodologi Research*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 1997 . *Dasar-dasar pemasaran Jilid2*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip, 2000, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, 9th ed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, Inc.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan*.
- Lupiyoadi, Rambat.2001. *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*.Jakarta: Salemba Empat.
- M. Nur Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nangoi. 2004. *Pemberdayaan di Era Ekonomi Pengetahuan*. Jakarta; PT Gramedia
- Rangkuti,Fredy.2002.*Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dan Analisis Kasus PLN-JP*.PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sabihaini, 2002, *Analisis Tingkat Layanan Bank*, JSB No. 5 Volume 1.
- Simamora, Bilson, 2001, *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama.
- Suwarsono. 1999."Manajemen Kualitas Pelayanan".Jakarta: PT. Mandala Krida
- Sulaiman, Wahid, 2004, *Analisis Regresi Menggunakan SPSS, Contoh Kasus dan Pemecahannya*, Yogyakarta: Andi.
- Swastha, Basu dan Irawan 1990. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty. Yogyakarta.

- Swasta Basu dan Handoko, Hani, 2000, "Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen", Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2001. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. AndiOffset.Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2002 *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2004. Manajemen Jasa. Andi : Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy & Chandra. (2005). Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit
- _____. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta. Implementasi dan Pengendalian. Salemba Empat. Jakarta. ANDI.
- Yoeti, Oka., 2003, Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan, Jakarta Pradnya Paramita.