

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Pratek*. Jakarta: Renika
- 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 Wahyudin. 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
- Djarwanto, dan Pangestu Subagyo. 2001. *Statistik Induktif*. Yogyakarta. BPFE.
- Hadi, Sutrisno, 2000, *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offets.
- Imam Ghozali, 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip. 1996. *Marketing Manajement: Analysis, Planning, Implementation and Control*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Salemba Empat. Jakarta.
- Mowen C, John dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen Jilid 2*. Jakarta: Erlangga
- Parasuraman, A. dkk. 1985. “A Concepttual Model of Service Quality and Its implications for Future Research”. Journal Marketing. Vol. 49 : 41-50.
- Parasuraman, A. dkk. 1988. “SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality”. Journal of Retailing. Vol. 64, No. 1, Spring, 12 – 40.
- Parasuraman, A. Dkk. 1998. *Communication and Control Process In The Delivery of Service Quality*. Journal of Marketing. Vol. 52 : 35 – 48.
- Sabihaini, 2003. *Analisis Konsekuensi Keperilakuan Kualitas Layanan: Suatu Penelitian Empiris*, Usahawan, No. 02, Februari.
- Sekaran, Uma. 2000. *Research Methodes for Bussines – A Skill Building Approach*. Third Edition. New York. John Wiley & Sons Inc.

Simamora Bilson, 2001. *Remarketing for Bussiness Recovery* (sebuah pendekatan riset), Cetakan Pertama, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Singarimbun Masri, dan Sofyan Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3IS.

Sugiyono, 2001. *Metodologi Penelitian Bisnis cetakan ke-16*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono, 2010 (Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*). Bandung, Alfabeta. 2010.

Sulaiman, Wahid, 2004, *Analisis Regresi Menggunakan Spss, Contoh Kasus Dan Pemecahannya*, Yogyakarta: Andi.

Sumarwan, Ujang. 2003. *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Cetakan Pertama . Ghalia Indonesia. Jakarta

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.

Yazid, 1999. *Pemasaran Jasa : Konsep dan Implementasi*. Penerbit : Ekonosia FE UII. Yogyakarta.

Zeithzaml, 1998, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Edisi Kedua, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada