

DAFTAR PUSTAKA

- Arrafiyatus Sufiyyah. 2011. Pengaruh Kulaitas Layanan Akademik dan Birokrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa, *Jurnal ISSN*. Vol. 13 No. 2 September 2011, Hal. 85-93.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Pratik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penilitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barnes, James G.2011. *Secret Of Customer Relationship Management, Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*. Yogyakarta: Andy.
- Blau M. Peter dan Meyer W. Marsham.2000. *Birokrasi Dalam Masyarakat Modern*. Jakarta: Prestasi Pustakaraya.
- Hadi, Sutrisno. 2004. *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hadi, Sutrisno. 2007. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM
- Hardiansyah. 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media
- Irawan, Handi.2003, *10 Prinsip kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi 13. Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta: Prehallindo.
- Lupiyoadi, Rambat, dan Hamdani, A. 2008, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Mongkaren, Steffi. 2013, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumahsakit Advent Manado. *Jurnal EMBA*. Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal. 493-503.
- Mustafa, Delly. 2013, *Birokrasi pemerintahan*, Bandung: Alfabeta.
- Safrony, Ladzy. 2012, *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta:Aditya Media Publishing.
- Said Mas'ud. 2010. *Birokrasi Dinegara Birokratis*, Malang: UMM Press.

Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2006, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT Bumi Aksara.

_____. 2007, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sofyan, Indra Lutfi dkk. 2013, Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Star Clean Car Wash Semarang. *Diponegoro Jurnal Of Social And Politik*. Hal 1-12.

Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan (pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: CV Alfabeta.

_____. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.

Sulastiyono, Agus, 2006. “Manajemen Penyelenggaraan Hotel”. Bandung: Alfabeta

Sulistiani. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Dan Fasilitas Bank Jateng Cabang Pembantu Universitas Muhammadiyah Surakarta (Capem UMS) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi Akuntansi angkatan Tahun 2007 Universitas Muhammadiyah Surakarta Dalam Melakukan Registrasi Akademik. Surakarta, *Skripsi: FKIP UMS*.

Supranto, J. 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta.

Supranto, J. 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta.

Suwithi,Wayan. 2010. *Pengelolaan Hotel Training*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fendy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

_____. 2005. *Pemasaran Jasa*. Jatim: Bayumedia Publishing.

Tjiptono, Fandy dan G. Chandra. 2006. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi

Valeri A Zaithelm and Marry Jo Bitner. 1996. *Service Marketing*. NJ: The MC Grow- Fill Companies.

www.taspen.com diakses 10 Maret 2015