

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2004. **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**. Edisi Revisi. Cetakan Kelima. CV. Alfabeta. Bandung.
- Angipora, Marius. 2002. **Dasar-Dasar Pemasaran**. Edisi Kedua. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- 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.
- Boyd, Walker, Larreche. 2000. **Manajemen Pemasaran : Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global**. Jilid I. Edisi Kedua. Erlangga. Jakarta.
- Boyd, Walker, Larreche. 2000. **Manajemen Pemasaran : Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global**. Jilid II. Edisi Kedua. Erlangga. Jakarta.
- Djarwanto dan Pangestu Subagyo. 2000. **Statistik Induktif**. Edisi Keempat. Cetakan Keempat. BPFE. Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2005. **Analisis Multivariate SPSS**. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Guntur, Muhammad dan Bambang Setiaji. 2003. **Analisis Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Kota Surakarta**. Universitas Muhammadiyah. Surakarta.
- 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.
- Kasmir. 2004. **Pemasaran Bank**. Edisi Pertama. Prenada Media. Jakarta.

- Kotler, Philip. Alih Bahasa : Benyamin Molan. 2005. **Manajemen Pemasaran**. Edisi Kesebelas. Jilid 1. PT. Intan Sejati Klaten. Jakarta.
- Kotler, Philip. Alih Bahasa : Benyamin Molan. 2005. **Manajemen Pemasaran**. Edisi Kesebelas. Jilid 2. PT. Intan Sejati Klaten. Jakarta.
- Lamb, Hair dan McDaniel. 2001. **Pemasaran**. Buku 1. Edisi Pertama. Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2006. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Salemba Empat. Jakarta.
- Mas'ud, Fuad. 2004. **Survei Diagnosis Organisasional : Konsep dan Aplikasi**. Badan Penerbit UNDIP. Semarang.
- Nurgiyantoro, Burhan, Gunawan dan Marzuki. 2004. **Statistik Terapan : Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial**. Cetakan Ketiga (Revisi). Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2005. **Metode Penelitian Bisnis**. Cetakan Kedelapan. CV Alfabeta. Bandung.
- 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 Menaikkan Pasar**. Cetakan Kedua. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Swastha, Basu dan Ibnu Sukotjo. 2007. **Pengantar Bisnis Modern**. Edisi Ketiga. Cetakan Kesebelas. Liberty. Yogyakarta.
- 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.