

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2003. *Manajemen Penelitian*. Renika Cipta. Jakarta.
- Ascarinty. Praveda. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*. (Studi Pada Nasabah Debitur PT. BPR Satria Pertiwi Semarang).
- Fatullah. Riva'I. Muhammad. 2009. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan BMT Kube Karanganyar Terhadap Kepuasan Nasabah BPR Arthaguna Sejahtera Surakarta*.
- Grismartant. Ertika. 2010. *Analisis Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Fullmoon Express Tour Dan Travel*. Penelitian terdahulu. Lumajang
- Gunawan. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Unit Penerbit Dan Percetakan. Yogyakarta.
- Irawan. Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo.
- Istijanto. 2009. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Jogiyanto. 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. BPFE. Yogyakarta.
- Kotler. Philip. 2003. *Marketing Management*. 11<sup>th</sup> Edition. Prentice Hall Int'i. New Jersey.
- Kotler. Philip dan Lane Keller. Kevin. 2007. *Manajemen Pemasaran edisi 12 jilid 2*. PT. Macanan Jaya cemerlang.
- Mahani. Sonya. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembayaran Rekening listrik*. Unit Pelayanan Pelanggan Semarang Barat.
- Manulang. Ida. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pembangunan PT. Garuda Indonesia Airline*. di Bandara Polonia Medan.
- Philip. Kotler. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Philip. Kotler. 2003. *Marketing Management*. 11<sup>th</sup> Edition. Prentice Hall.Inc.New Jersey.
- Pujiastuti. Wiwit. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu*.

- Rambat. Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Salemba Empat. Jakarta.
- Rangkuti. Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama.
- Subaidi. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Usaha Jasa Internet "Zaisya Net" di Malang*.
- Santoso. Singgih. 2012. *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Penerbit PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Schiffman. Leon. G and Kanuk. Leslie Lazar. 2004. *Consumer Behavior* 8<sup>th</sup> edition. Pearson Prentice Hall.
- Sumarwan. Ujang. 2003. *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan ke 3. Rineka Cipta. Jakarta.
- Umar. Husein. 2003. *Metode Riset Bisnis*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. WY Staton (dalam [www.untukku.com](http://www.untukku.com).2006)

