

## Daftar Pustaka

- Creswell, John W. (2010). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed* (1st). Celeban Timur, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Daryanto. (2011). *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung: Satu Nusa.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2012). *Marketing Management* (Edisi 14) England: Pearson.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13 Jilid 1). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13 Jilid 2). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran (Jilid 1, Edisi 12)*. Jakarta : Erlangga.
- Nazir, Moh (2009). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. (2012). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Subroto, Budiarto. (2011). *Pemasaran Industri: Business to Business Marketing*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Suharyadi,dan Purwanto. (2009). *Statistika: Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. (Buku 2-2/E). Jakarta: Salemba Empat.
- Sunyoto, Danang. (2011). *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi*. Yogyakarta: CAPS.
- Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2011). *Service, Quality & Satisfaction* (Edisi 3). Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Wijaya, Tony. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT.INDEKS.

Zeithaml, Valarie A. , Bitner, Mary Jo dan Gremler, Dwayne D. (2009). *Service Marketing*. Singapore: McGrawHill

**Sumber lain :**

Adsit, Dennis J., Manuel London, Steven crom dan Dana Jones. (2009). *Relationships Between Employee Attitudes, Costumer Satisfaction and Departmental Performance*. Amerika Serikat: *Journal of Management Development*, Vol. 15 Iss: 1, pp.62 – 75.

Assegaff, Mohammmad. (2009). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Studi pada perusahaan Penerbangan PT. Garuda di kota Semarang). Semarang: Universitas Islam Sultan Agung. Ekobis vol.10 no.2 Juli 2009.

Bernadet, Maryana. (2011). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan pada R Hotel. Jakarta: Universitas Bina Nusantara.

Giselda, Gretel dan Panjaitan, Tagor Muda. (2007). Analisis pengaruh kualitas layanan kepuasan konsumen Restoran Pulau dua. Jakarta: Jurnal Manajemen vol.2 no.1 Januari 2007.

Gonza´lez, Jose Varela & Teresa Garcı´a Garazo. (2006). *Structural Relationships Between Organizational Service Orientation, Contact Employee job Satisfaction and Citizenship Behaviour*. Spanyol: *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 17 Iss: 1 pp. 23 – 50.

Hardiyari, Ratih. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan konsumen menggunakan Jasa Penginapan Agrowisata Kebun Teh Pagilaran. Semarang: Universitas Diponegoro

Kurniadi, Ricky. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan serta dampaknya pada Loyalitas pelanggan (Studi kasus : Tator Cafe Darmawangsa Square. Jakarta: Universitas Bina Nusantara.

Loke, Siew-Phaik, Ayankunle Adegbite Taiwo2, Hanisah Mat Salim1, dan Alan G. Downe. (2011). *Service Quality and Customer Satisfaction in a Telecommunication Service Provider*. Singapura: *IPEDR vol.11 (2011) © (2011) IACSIT Press, Singapore*.

- Ravichandran, K, B. Tamil Mani, S. Arun Kumar, S.Prabhakaran. (2010). *Influence of Service Quality on Customer Satisfaction Application of Servqual Model. International Journal of Business and Management Vol. 5, No. 4, April 2010.*
- Suardana, I Made. (2007). *Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Jasa Pendidikan pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mataram. Mataram: Jurnal Valid Vol. 4 No.1, April 2007.*
- Suputra, I Gusti Nyoman Kaler dan Wardita, I Wayan. (2008). Analisis Faktor-faktor penentu kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pemilik Member Card pada Pasar Swalayan Tiara Dewata Denpasar. Denpasar: Forum Manajemen, vol.6 no.1.
- Triswandari, Uchik. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Timur. Makassar: Universitas Hasanudin.
- Yuwono, Yunita. (2011). Analisa Pengaruh Kualita Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Sewu Mas di Yogyakarta. Jakarta: Universitas Bina Nusantara.
- <http://dspace.library.uph.edu:8080/handle/123456789/638> diakses pada tanggal 1 desember 2012, 12.14 AM
- <http://eprints.undip.ac.id/23450/1/Skripsi.pdf> diakses pada tanggal 12 desember2012, 21.15 PM
- <http://library.binus.ac.id/SearchResult.aspx?keyword=pengaruh%20kualitas%20pelayanan%20terhadap%20kepuasan%20pelanggan&includeall=1&media=3> diakses pada tanggal 10 januari 2013, 13.55 AM
- [http://library.binus.ac.id/Collections/ethesis\\_detail/TS-R-2012-0051](http://library.binus.ac.id/Collections/ethesis_detail/TS-R-2012-0051) diakses pada tanggal 10 januari 2013, 14.02 AM