

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin SE, Melly. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Niaga, TBK.*
- Azwar, Saifuddin. 2002. *Reliabilitas Dan Validitas.* Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Engel, James F, and, Blackwell, Roger D. 1994. *Perilaku Konsumen, Edisi Keenam, Jilid I.* Jakarta : Binarupa.
- Furwanti, Alvi dkk. 2009. *Analisis Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction) Terhadap Pelayanan Hypermart Pekanbaru. Jurnal Ekonomi Vol. 17, No. 2, Agustus.*
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS.* Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- _____. 2005. *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS.* Semarang : Badan penerbit universitas diponegoro.
- Hadi, Sutrisno. 2000. *Statistik, jilid 2.* Yogyakarta : Andi.
- Indriantoro, Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen, Edisi Pertama.* Yogyakarta : BPFE.
- Irawan, H. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan.* Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Julius, Yosandi. 2009. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Berbelanja DI&NBSP ; Supermarket. Akreditasi No.110/DIKTI/KEP/2009.*
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian (Edisi Pertama).* Jakarta : Salemba Empat.
- Kotler and Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran, Jilid Satu, Edisi Ketigabelas.* Jakarta : erlangga.
- Kotler, Philip. 1993. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan Implementasi Dan Pengendalian Alih Bahasa Oleh Jaka Wasana, Jilid 2.* Jakarta : Prenhallindo.

- _____. 1994. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Dalam Lupiyoadi. 2001. Jakarta : Salemba Empat.
- _____. 1997. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan Implementasi dan Kontrol* alih bahasa oleh Hendra Teguh, Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- _____. 2005. *Manajemen Pemasaran (Terjemahan). Jilid I. PT Indeks Kelompok* Jakarta : Gramedia.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Nurlistiya, Wahyu. 2012. *Analisis Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Nav Karaoke Cabang Depok*.
- Parasuraman, Et, al., (1988), *Zeithmal and Bitner (1996), Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa, Kajian Bisnis dan Manajemen, Vol 4, No I, Hal 55-56*.
- Sabarguna, B. S. 2004. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit. Edisi Kedua*. Yogyakarta : Konsorsium Rumah Sakit Jateng-DIY.
- Sugiyono. 2004. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- _____. 2005. *Metodologi Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- _____. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alphabeta
- Supranto, J. 1997. *Pengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- _____. 2006. *Pengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.
- _____. 1995. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andy Offset.
- _____. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyu Media Publishing.
- _____. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia.
- Tse and Wilton. 1988. *Models Of Consumer Satisfaction Formation : An Extention. Journal Of Marketing Reaserch, Vol. 25, pp. 204-212, 1988*.

- Umar, Husein. 2003. *Studi Kelayakan Dalam Bidang Jasa, Cetakan Pertama*. Jakarta : Gramedia.
- Wahono, Erlin & Subagyo, Hartono. 2013. *Analisis Pengaruh Retail Mix Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Calais Grand City Surabaya. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol.1, No.1, (2013) 1-9.*
- Windarti, Ayu.O. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BNI (Persero) Tbk. KCU Palembang. Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi. Vol. 2 No.1 Januari 2012.*
- Winardi. 1991. *Marketing dan Perilaku Konsumen*. Bandung : MandarMaju.
- Yamit, Zulian, 2002, *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa, Edisi Pertama, Cetakan Kedua*. Yogyakarta : Ekonisia.
- Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Yudhy, Ferry SE dan Dr. E. Susy Suhendra. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit.*
- Yuliarni, N.N. & Riyasa, P. 2007. *Analisis Factor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap PDAM Kota Denpasar. Bulletin Studi Ekonomi, Vol.12, No.1*
- Zeithaml, Valarie A., Parasuraman, A., and Berry, Leonard L. 1990. *Delivering Quality Service (Balancing Customer Perceptions and Expectations)*. The Free Press A Division of MacMillan, Inc. New York-Oxford-Sidney.