DAFTAR PUSTAKA

Azwar MA. Saifuddin, 1998, *Metode Penelitian*, Pustaka Belajar, Yogyakarta.

Freddy Rangkuti, 2000, *Pengukuran Kepuasan Konsumen*, Gramedia Pustaka, Jakarta.

Helien, Fisher, 2004, *Layanan Konsumen Dalam Seminggu*, PrestasiPustaka Publisher, Jakarta.

Lexy J. Moleong. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.

Michael Minor, 2002, *Perilaku Konsumen*, Jilid 2, Jakarta.

Roger, G.S, 1995, *Implications For Marketing strategy*, Dallas: BPS.

Sofjan Assauri, 1987, *Manajemen Pemasaran*, Raja Grafindo, Jakarta.

Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian Administras,I* Alfabeta, Bandung.

Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*,Alfabet, Bandung.

Suharsimi Arikunto, 2002, *prosedur penelitian*, Jakarta, rineka cipta.

Suharsini Arikunto, 1992, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Yogyakarta.

Tatik Suryani, 2008, *Perilaku Konsumen Implikasi Pada Strategi Pemasaran*, Graha Ilmu, Yogyakarta.

Tjiptono, dan Gregorious, Chandra, 2005, *Service Quality dan Satification*, Andi, Jakarta.

Tjiptono, Fanddy. 1997, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Andy. Yogyakarta.

Vardiansyah, Dani. 2008, *Filsafat Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, Indeks, Jakarta.

www.labparahita.com

www.menpan.go.id

www.pustakaskripsi.com

www.wikipedia.com.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id