

## DAFTAR PUSTAKA

- Andjani, Ike Yuli dan Adi Irawan. 2011. *Modul Praktikum Statistika 1*. Semarang: Cipta Prima Nusantara Semarang.
- Atmawati, Rustika, dan Wahyudin. 2004. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Department Store Di Solo Grand 59 Mall studi kasus pada konsumen Matahari Solo Grand Mall*. Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Dhestyana, Shinta. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Puri Bunda Malang)*. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran, Analisa perencanaan, Implementasi dan control, Edisi Kesembilan, Jilid 1 dan jilid 2*, Jakarta, Prehalindo, alih Bahasa oleh Hendra Teguh S.E.,A.K., dan Ronny A. Rusli, S.E.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Phillip, dan Keller, K.L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Sandi, Hegar. 2015. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pradana Utama Digital*. Tugas Akhir. Universitas Gadjah Mada.
- Mahanani, Sonya. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembayaran Rekening Listrik ( Studi Pada Unit Pelayanan Pelanggan Semarang Barat )*. Skripsi. Universitas Diponegoro.

Semarang.

Schiffman, Leon, & Kanuk, Leslie Lazar. 2008. *Consumer Behaviour  
7th Edition (Perilaku Konsumen)*. Jakarta: PT. Indeks.

Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: CV  
Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*.  
Yogyakarta: CV Andi Offset.

Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program  
IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas  
Diponegoro.

Sugiyono, (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung  
Alfabeta.