

## DAFTAR PUSTAKA

- Asri. 1986. *Marketing*. BPFE Yogyakarta. Yogyakarta
- Djaali dan Pudji, Mujiono. 2008. *Pengukuran dalam Bidang Pendidikan*. PT Gramedia. Jakarta
- Gaspersz, Vincent. 1988. *Economic And Manajement*. Mc Grow Hill Book. New York
- Gaspersz, Vincent. 2007. *Team Oriented Problem Solving Panduan Kreatif Solusi Masalah Untuk Sukses*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Gaspersz, Vincent. 2007. *Untuk Sukses*. PT Gramedia. Jakarta
- Hague, Paul. 1993. *Merancang Kuesioner*. PT Ikrar Mandiriabadi. Jakarta
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta
- Istijanto. 2005. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Jogiyanto. 2008. *Pedoman Survei Kuesioner: Mengembangkan Kuesioner, Mengatasi Bias dan Meningkatkan Respon*. BPFE Yogyakarta. Yogyakarta
- Keegan, Warnen J. 2003. *Manajemen Pemasaran Global*. PT Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta
- Kotler, Philip. 1989. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan dan Pengendalian Jilid 2*. Erlangga. Jakarta
- Kotler, Philip. 1993. *Marketing Management*. Prentice-Hall Inc. New Jersey
- Rangkuti, Freddy. 2002. *The Power of Brands Teknik Mengelola Brand Equity dan Strategi Pengembangan Merek + Analisis Kasus dengan SPSS*. PT Gramedia Pustaka. Jakarta
- Sugiharto, Joko. 2009. *Analisi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pasien PT PLN Cabang Semarang*. Skripsi Tidak Dipublikasikan
- Tjiptono, Fandy. 1995. *Strategi Pemasaran*. Andi Offset. Yogyakarta

- Tjiptono, Fandy. 1997. *Total Quality Service Edisi Pertama*. Andi Ofset. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy.. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Ofset. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy., Chandra, Gregorius. 2012. *Pemasaran Strategik Edisi 2*. Andi Ofset. Yogyakarta
- Umar, Husein. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Wahana, Komputer. 2009. *Solusi Mudah dan Cepat Menguasai SPSS 17.0 Untuk Pengolahan data Statistik*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta
- Wilson. 2009. *Pengembangan Atribut Jasa Dengan Menganalisis Hubungan Antara Kualitas Jasa, Kepuasan Pelanggan, Dan Niat Membeli Kembali: Studi Kasus TM Book Store*. Universitas Indonesia. Jakarta
- Wiyono, Gendro. 2011. *3 in One Merancang Penelitian Bisnis dengan Alat Analisis SPSS 17.00 dan SmartPLS 2.0*. STIMK YKPN. Yogyakarta
- Zeithaml, V.A., Berry L.L., Pasuraman A. 1998. Servqual: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol 64.Spring. Pp 12-40
- \_\_\_\_\_, 2005, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama, cetakan keempat, Ekonisia, Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta
- Zulganef.2006. *Pemodelan Persamaan Struktur dan Aplikasinya Menggunakan Amos 5*.Pustaka. Bandung