

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi Vol. 17, No. 2, Mei-Agustus 2010: 114-126. ISSN 0854-3844
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakam*. PT Rineka Cipta: Jakarta
- Gie, The Liang. 1993. *Ensiklopedia Administrasi*. Gunung Agung: Jakarta
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003*
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*, Terj: Hendra Teguh dan Ronny Antonius Rusly Edisi-9 Jilid 1 dan 2. PT Prenhallindo: Jakarta
- Kotler, Phillip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat: Jakarta
- Kurniawan, Adi. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pos Express di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Cukir*. Skripsi Fakultas Pendidikan Ekonomi: Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan Persatuan Guru Republik Indonesia Jombang
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi-1*. Salemba Empat: Jakarta
- Hadiati, Sri dan Sarwi Suci. 1999. *Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Telkomsel Malang Area*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol. 1, No. 1, September 1999: 56-64
- Hardiyati, Ratih. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran*. Skripsi Fakultas Ekonomi: Universitas Diponegoro Semarang
- Hayati, Nur. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Kereta Api Kelas Eksekutif Turangga)*. Jurnal Sains Manajemen & Akutansi Vol. 3, No. 2, 2011
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, dan L.L. Berry. 1998. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*, *Journal Of Retailing* Vol 64 No. 1
- Ratminto dan Atik Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta

Sedermayanti. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) Bagian Dua: Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. Mandar Maju: Bandung

Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Cetakan Tiga*. Rineka Cipta: Jakarta

Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran Edisi-1*. ANDI Offset: Yogyakarta

Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran Edisi-2*. ANDI Offset: Yogyakarta

Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa Edisi-1*. Banyumedia: Malang-Jakarta Timur

Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran Edisi-1*. ANDI Offset: Yogyakarta

Tri Hartanto, Juzan. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah (Study Kasus pada PD. BPR Bank Jogja)*. Tesis Program Magister Manajemen: Universitas Gunadarma Jakarta