

DAFTAR PUSTAKA

- Atmawati, Rustika, dan Wahyudin. 2004. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Department Store Di Solo Grand 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.
- 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.