

DAFTAR PUSTAKA

- Mahanani, Sonya. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembayaran Rekening Listrik Di Semarang Barat studi kasus pada Unit Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Semarang Barat. Program Sarjana (S1) Universitas Dionegoro.
- 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.
- Sandi Pradana, Hegar. 2015. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pradana Utama Digital Print Di Batang, Jawa Tengah studi kasus pada konsumen Pradana Utama Digital Print. Program Diploma (D3) Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada.
- 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.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. Strategi Pemasaran. Yogyakarta, Andi.
- Schiffman, Leon, & Kanuk, Leslie Lazar. 2008. *Consumer Behaviour 7th Edition* (Perilaku Konsumen). Jakarta: PT. Indeks.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Manajemen*. Edisi Revisi. Andy: Yogyakarta
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat.