

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahanani, Sonya, 2010, *Analisis Ppengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembayaran Rekening Listrik (Studi Pada Unit Pelayanan Pelanggan Semarang Barat)*, Universitas Diponogoro, Semarang.
- Atmawati, Rustika, Wahyuddin, 2007, "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall*". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Universitas Muhammadiyah, Surakarta.
- Efendi, Meilisa, 2010, *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Sumber Niaga*, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi, Palembang.
- Hasan, Ali, 2008, *Marketing*, Media Pressindo, Yogyakarta.
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 11, Jilid 1, PT. Intan Sejati Klaten, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 11, Jilid 2, PT. Intan Sejati Klaten, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, Hamdani, 2008, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2, Salemba Empat, Jakarta.
- Santoso, Singgih, 2004, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Sugiyono, 2005, *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Kedelapan, CV Alfabeta. Bandung.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy, 2006, *Manajemen Jasa*, Edisi Keempat, Andi, Yogyakarta.
- Umar, Husein, 2005, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.