

Daftar Pustaka

Buku

- Aaker, David A., V. Kumar (2000). *Marketing Research 7th Ed*, New York: John Willey & Sons.
- Hermawan, Asep (2006). *Penelitian Bisnis Paradikma Kuantitatif*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana
- HSU, Cathy H. C. Powers Tom (2002). *Marketing Hospitality, 3rd edition*. John Wiew & Sons Inc.
- Kotler , Phillip (1994). *Marketing Management: The Millenium Edition*, Prentice Hall
- _____ (1997). *Marketing Management; Analysis, Planning, Implementation, and Control*, New Jersey: Printice Hall. Inc.
- _____ (2002). *Marketing Management, 10th edition* alih bahasa: Hendra Teguh, SE, Ak. Jakarta: PT. Prenhallindo,
- _____ (2006). *Marketing Management: The Millenium Edition*, Prentice Hall,
- Kotler ,Phillip, John T. Bowen, & James C. Makens (2006), *Marketing for Hospitality and Tourism*, New Jersey: Pearson Education
- Lovelock, Christopher (1996). *Service Marketing, 3rd edition*. Prentice Hall International
- Lupiyoadi, Rambat, .(2000). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Malo Manase (1985). *Metode Penelitian Sosial, Modul 1-5*. Jakarta: Penerbit Karunika Univ Terbuka
- Muninjaya, A. A. Gde (2004). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC
- Naresh, K.Maholtra. (2005). *Riset Pemasaran jilid 2*. Jakarta: PT Indeks.
- Nasution, M. N (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nugroho Aditya (2007). *ISO 9001 Leading you the way*. Jakarta: PT AIMS Perdana
- Rangkuti, Freddy (2006). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Rush, Roland T & Oliver, Richard L (eds), 1994, *Service Quality*, London: Sage
- Pengaruh kualitas layanan ..., Lisa Rahmayanti, FISIP UI, 2009

- Sabarguna, Boy S (2004). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta. Konsorsioum RS Islam Jateng.
- Sugiono (2002), *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Supranto.J (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy (2001), *Manajemen Jasa. edisi 2, cet 2*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- _____ (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- _____ (2005). *Prinsip – prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy, Rian Chandra, Anastasia Diaoa. (2004). *Marketing Scales*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Umar, Husein (2003). *Metode Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Utomo, Yuni Prihadi (2007). *Eksplorasi Data dan Analisis Regresi dengan SPSS*. Surakarta: Muhammadiyah University Press
- Zeithmal, Valarie A, A Parusaraman and Leonard L Berry (1990) *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*, New York: The free pass a division of AC Millan. Inc
- Zethaml, Valarie A, and Mary J Bitner (1996). *Service Marketing*. New York: The McGraw Hill Companies, Inc.

Skripsi

- Fuady Nahromi *Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Reservasi Palm Trevel Depok: FISIP UI tahun 2002*
- Peter Kilapong *Analisis Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Layanan Administrasi Perpajakan Studi kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Jakarta Utara Satu, oleh Depok: FISIP UI tahun 2004.*

Internet

<http://www.pikiran-rakyat.com/cetak/2008/092008/22/1001/htm>

<http://www.sinarharapan.co.id/ceo/2007/0307/ceo1/html>

<http://www.bunda.co.id>

