

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Gronroos Christian, *Service Management and Marketing: A Moment of Truth* (Singapore: Maxwell Macmillan International, 1990), hal. 203
- Kennedy and Young, dalam Supranto J., *pengukuran tingkat kepuasan pelanggan: untuk menaikkan pangsa pasar*, Rineka Cipta, Jakarta, 2001. Sebagaimana dikutip oleh Doelhadi E.M.A.S, *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan: Perspektif Psikologi Konsumen*, INSAN Vol. 8 No. 1, April 2006.
- Kotler, P., & Clarke, R.N. *Marketing for health care organizations*. (New Jersey: Englewood Cliffs,: Prentice-Hall, 1987).
- Levin Richard I. & Rubin David S., *Statistics for Management 7th Edition* (New Jersey: Prentice Hall Inc., 1998), hal. 120
- Lukman Sampara dan Sugiyanto, *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima* (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2001), hal. 5
- Lupiyoadi Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek* (Jakarta: Salemba empat, 2001), hal. 2004
- Moenir H.A.S., *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, Cetakan III, 1998), hal 164
- Morgan Rebecca L., *Calming Upset Customer*, (New York: Crip Publication Inc. 1996), hal. 109
- Nasution M.N., *Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta: PT. Ghalia Indonesia, 2001), hal.45
- Oliver, R. (1999). *Value As Excellence In The Consumption Experience*. dalam M.Holbrook (Ed.), *Consumer Value: A Framework For Analysis And Research*. New York, NY: Routledge, hal. 43-62
- Prasetyo Bambang, Jannah Lina Miftahul, *Metode Penelitian Kuantitatif : Teori dan Aplikasi*,(Jakarta: Rajawali Press, 2005), hal 42
- Savas E.E., *Privatization: The Key to the good governance*, (New York: The Free Pass, 1989), hal.34

- Siagian Dergibson, Sugiarto, *Metode Statistika : Untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002), hal. 16
- Sianipar J.P.G., *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, (Jakarta:Lembaga Administrasi Negara, 2002), hal. 5
- Singarimbun Masri & Effedy Sofyan, *Metode Penelitian Survei*, LP3ES:Jakarta, 1989, hal. 4
- Simamora Bilson, *Riset Pemasaran: Falsafah, Teori dan Aplikasi*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2004, hal. 108
- Solomon, M.R. *Consumer Behavior.*, (New Jersey: Englewood Cliffs, Prentice-Hall, 1996).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta:Bandung, 2005, hal. 62
- Van Looy Bart et all, *Services Management: An Integrated Approach*, (London: Pitman Publisher, 1998), hal.64
- Wasistono Sadu, *Kapita Seleksta Manajemen Pemerintahan Daerah*, (Jakarta: CV Fokus Media, Cetakan IV, 2003), Hal 41.
- Willington Patricia, *Strategi Kaizen Untuk Kepedulian Pada Pelanggan*, (Batam: Batam Center, 1998), hal.125
- Yoeti H. Oka A., *Customer Service:Cara Efektif Memuaskan Pelanggan Eksternal* (Jakarta: PT Pradnya Paramita, 2000), hal.9

### **Sumber Lainnya**

- Hom, Willard C. *Applying Customer Satisfaction Theory to Community College Planning of Student Services*, September 2002 dalam <http://www.ijournal.us>
- Kasim Azhar, *Safari Organisasi : Telaah Terhadap Eksistensi Organisasi*, Jurnal Bisnis dan Birokrasi, Vol.IX, No.3 Ed. September 2001, hal. 39
- [www.ui.edu](http://www.ui.edu) . diakses tanggal 19 Maret 2008
- [www.wikipedia.org/wiki/stationery](http://www.wikipedia.org/wiki/stationery)
- [http://www.ijournal.us/issue\\_02/ij\\_issue02\\_WillardHom\\_01.htm](http://www.ijournal.us/issue_02/ij_issue02_WillardHom_01.htm)