

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Dajan, Anton. 1996. *Pengantar Metode Statistik Jilid II*. Jakarta : LP3S.
- Davidow, William H., Bro Uttal. 1992. *Total Customer Service*. New York : Harper and Row Publishers
- De Vrye, Catherine. 1997. *Good Service is Good Business: Seven Simple Strategy For Success*. Australia. Prentice Hall
- Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual. 2003. *Buku Panduan Hak Kekayaan Intelektual*. Tangerang : DJ HKI.
- Gerson, Ricard F. 1992. *Mengukur Kepuasan Pelanggan. Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*. Seri Panduan Praktis No.17 Edisi Bahasa Indonesia dari : *Measuring Customer Satisfaction*. Alih bahasa Hesti Widyaningrung. Jakarta. Penerbit PPM.
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas, Penerapan Konsep-konsep dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gaspersz, Vincent. 2001. *Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Goetsch, David L., Stanley B. Davis. 1997. *Introduction to Total Quality : Quality Management for Producing, Processing, and Services*. 2nd Edition. Prentice Hall International. Inc.
- Irawan, Prasetya. 2006. *Penelitian Kualitatif & Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta : DIA FISIP UI.
- Kotler, Philip. 1994. *Marketing Management*. 7<sup>th</sup> edition. New Jersey, USA : Prentice Hall Inc.
- Kotler, Philip. 1997. *Corporate Culture and Performance*. Terjemahan Benyamin Molan. Jakarta. Prenhallindo.
- Lovelock, Christopher H. 1994. *Product Plus, How Product & Service Competitive Advantage*. New York. Mc. Graw-Hill.

- Macaulay, Steve, Sarah Cook. 1997. *How to Improve Your Customer Service. Kiat Meningkatkan Pelayanan bagi Pelanggan*. Terjemahan Yoshua Sambodo. Jakarta. PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Mc Keough, Jill; Bowrey Kathy; Philip Griffith. 2002. *Intellectual Property: Commentary and Materials*, Lawbook Co., NSW-Australia
- Osborne, David dan Ted Gaebler.1993. *Reinventing Government : How The Entrepreneurial Spirit is Transforming The Public Sektor*. New York: A Plume Book.
- Parasuraman, VA Zeithaml and L.L. Berry. 1985. *Aconceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research Journal of Marketing*.
- Parasuraman, VA Zeithaml and L.L. Berry. 1988. *“Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectation*. New York. *The Free Press, A Division of Macmillan Inc.*
- Santoso, Singgih. 2001. *Buku Latihan SPSS, Statistik Non Parametrik* . Jakarta: PT. Gramedia.
- Scnaars, Steven P. 1991. *Marketing Strategy : A Customer-Driven Approach*. New York : The Free Press.
- Sentana, Aso. 2004. *Excellent Service & Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Soetopo. 1999. *Pelayanan Prima*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Unutk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandi. 1995. *Strategy Pemasaran*. Yogyakarta. Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy & Diana, Anastasia. 2002. *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Wirendramulya, Widjajanto. *Implementasi atas Pelayanan Umum melalui Pengujian Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan di Sektor Publik*. Thesis. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Woworuntu, Bob. 1997. *Dasar-dasar Ketrampilan Abdi Negara Melayani Masyarakat*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama

Yoeti, Oka. A. 1999. *Customer Service. Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Jakarta. Penerbit Pradnya Paramita.

Zeithamal, Valerie A. , A Parasuraman, Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectation*. New York : The Free Press.

#### ARTIKEL

Soeling, Pantius. D. 1997. *Pemberdayaan SDM untuk peningkatan Pelayanan*. Jurnal Bisnis dan Birokrasi. Nomor 2, Vol.III. Jakarta. Penerbit Universitas Indonesia.

#### DOKUMEN

Kompilasi Undang-Undang Republik Indonesia di Bidang Hak Kekayaan Intelektual tahun 2005

Republik Indonesia, Undang-undang No. 14 Tahun 2000 tentang Desain Industri.

