

## DAFTAR PUSTAKA

Atnawati, R., dan Wahyuddin, 2005, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall", *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Volume 7, Maret.

Indra, D. A., dan Tri Gunarsih, 2005, "Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Perorangan dan Kelompok: Studi Kasus Pada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar", *Buletin Studi Ekonomi*, Volume 12.

Kotler, P., dan Gary Armstrong, Alexander Sundoro, 1996, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Edisi Bahasa Indonesia Jilid 2, Prenhallindo, Jakarta.

Kotler, P., 2000, *Marketing Management*, The Millenium Edition, Prentice Hall International, Jakarta.

Kotler, P., dan Gary Amstrong, 2003, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Edisi 9 Jilid 1, Jakarta, Indeks.

Lupiyoadi, R., 2001, *Manajemen Pemasaran Teori dan Praktek*, Salemba Empat, Jakarta.

Samuel, H., dan Foedjiawati, 2005, "Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek", *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Volume 7, Maret, Hal. 74-82.

Tjiptono, F., 1996, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, F., 1997, *Total Quality Service*, Edisi 1, Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, F., 2000, *Total Quality Management*, Edisi Revisi, Andi Offset

100

100

100

100

100

100

100

Winarto, 2008, "Analisis Kualitas layanan dan Kepuasan Konsumen Warung Internet di Salatiga", *The 2<sup>nd</sup> National Conference UKWMS*, September.

Yuliarmi, N. N., dan Putu Riyasa, 2007, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Denpasar", *Buletin Studi Ekonomi*.

Wiyono, A. S., "Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Dumah Sakti Islam Mdningsogo Klaten" <http://kualitaspeta.com/id/>