

DAFTAR PUSTAKA

Azwar, Saifuddin, 1997, *Realibilitas dan Validitas*, Edisi ke 3, Pustaka Pelajar.
Yogyakarta :

Erma S., Murwanti S., 2006, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Pembentukan Intensi Pembelian Konsumen*, Jurnal Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Jogiyanto Hartono, 2005, *metodologi Penelitian Bisnis*, Edisi 2004/2005, BPFE, Yogyakarta.

Kotler P., Amstrong G., 2001, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Penerbit Erlangga, Jakarta.

Kotler, Philip. *Dasar-dasar Pemasaran*, Jilid 2, Penerbit Prenballindo, 1997, Jakarta.

Lupiyadi, Rambat. 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*. Ed, pertama. Salemba Empat. Jakarta.

Menteri Perindustrian dan perdagangan RI, Kputusan Meteri perindustrian dan Perdagangan, No23/MPR/Kep/1/1998 *tentang Lembaga-lembaga usaha Perdagangan*

Nashaba C. Achmedi A. 2005. *Metodologi Penelitian*. Penerbit PT Rumi

Parasuraman, A, V.a. Ziethaml, dan L.L. Berry (1988), "A Conceptual Model of Service Quality and Implication For Future Research," *Journal Marketing*: Vol.49, p,41-50

Riduwan, M.B.A, 2004, *Metode & Teknik Menyusun Tesis*, judul 1, penerbit Alfabeta, CV, Bandung

Poerwanto, Tunayah, 2006, "Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Instalasi Rawat Inap Bedah Unit Perawatan Bedah I RSUD. Dr. Soetomo Surabaya", *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, vol 5, No 1, Maret 2006, hal 27-42 Saifuddin A., 1998, *Metode Penelitian*, Edisi pertama, Penerbit pustaka Pelajar (Anggota IKAPI), Yogyakarta.

Salamatun Asakdiyah, 2005, "Analisis Hubungan Antara Kualitas pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pembentukan Intensi Pembelian Konsumen Matahari Group Didaerah Istimewa Yogyakarta", *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen* vol XVI, No 2, hal 129-140

Tjiptono, F. (1997), *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Ed 1, Cet 1. 1 Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, F. (2000), *Total Quality Management*. Ed Revisi / Tjiptono Fandy, Anastasia Diana; Ed. VI. ANDI offset, Yogyakarta.