

## DAFTAR PUSTAKA

- Cooper, D.R., dan Emory, C.W., 1999, *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi Kelima, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Elhaitammy, T, 1990, "Service Excellen: Ujung Tombak Bank Marketing," Bank dan Manajemen, November-Desember.
- Kotler, P, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, P., dan Susanto, A.B., 2000, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Edisi I, Salemba Empat, Jakarta.
- Mardiati, F, 2002, Skripsi, *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Penumpang Bus AKAP Dan AKDP Pada Terminal Kembang Jaya Di Kabupaten Pati*.
- Mustafa, Z, 1995, *Pengantar Statistik Terapan Untuk Ekonomi*, Edisi II, Lukman Offset, Yogyakarta.
- Transistari, R, 2000, "Implementasi Konsep Total Quality Management (TQM) pada Organisasi Jasa," *Utilitas*, Tahun ke-8 No. 10, hal 29-37.
- Transistari, R., dan Dharmmesta, B.S., 2002, "Analisis Konsekuensi Perilaku Konsumen Terhadap Kualitas Layanan," *Kajian Bisnis*, No. 25, April, hal 29-37.
- Tjiptono, F, 1996, *Manajemen Jasa*, Edisi I, PT. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F, 1997, *Strategi Pemasaran*, Edisi I, PT. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F, 2003, *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*, Edisi III, PT. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptonó, F., dan Diana, A., 2002, *Total Quality Management*, Edisi Revisi, PT. Andi Offset, Yogyakarta.
- Umar, H, 2002, *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, Cetakan II, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hadiati, Sri, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Widyaná Malang", *Jurnal KOMPAK*, Nomor 8, Mei - Agustus 2003, hal. 298-311.

- Wiratno, D.H, 1998, "Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen dengan Servqual Instrument," *Wahana*, Vol. 1 No. 1, Agustus, hal 9-19.
- Munawaroh, M, 2002, "Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan pada Perguruan Tinggi Negeri dan Swasta di Yogyakarta," *Kompak*, No. 4, Januari, hal 39-55.
- Kettinger, J.W. dan Lee, C.C, 1994, Perceived Service Quality and User Satisfaction with the Information Service Function, *Decision Science*, 23, hal 737-766.