

DAFTAR PUSTAKA

- Andrian, Payne, 2000, *Manajemen Jasa*, Liberty, Yogyakarta
- Angelia, 2000, *Evaluasi Kualitas Pelayanan Jasa Rawat Inap RSK Ngesti Waluyo*, Tesis, Magister Manajemen Universitas Diponegoro, Tidak dipublikasikan
- Claes, Fornell, 2009, *Customer Satisfaction, Marketing Share, and Profitability: Findings From Sweden*, *Jurnal Of Marketing*, Vol. 58, July : 53-66
- Dharmmesta, Basu. Swastha, 2009, *Loyalitas Pelanggan : Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti*, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 14, No. 3:73-88
- Fandy Tjiptono, 2007, *Manajemen Jasa*, Andy Offset, Yogyakarta
- Ferdinand, Augusty, 2006, *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang, BP.UNDIP
- Heru Dwi Mahendrawan, 2011, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Plasa Telkom Pahlawan Semarang*, Tesis, Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang, Tidak dipublikasikan
- Hutabarat, 1997, *Visi Kualitas Jasa Membahagiakan Pelangan*, Kuci Sukses Bisnis Jasa, Usahawan
- Imam Ghozali, 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo, 2009, *Metodologi Penelitian Bisnis*, BPFE, Yogyakarta
- Kuncoro, Mudrajat, 2003, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, Erlangga, Jakarta
- Lexy, 2000, *Metode Penelitian Kualitatif*, Cetakan XI, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung
- Moh Nazir, 1999, *Metode Penelitian*, Jakarta : Ghalia Indonesia
- Mulyana, 2012, *Pedoman Penulisan Pra Skripsi Skripsi Artikel Ilmiah*, Fakultas Ekonomi UNISSULA, Semarang

- Philip Kotler dan Andersen, 1995, *Strategi Pemasaran Jasa Untuk Organisasi Nirlaba*, Terjemahan Oma Ed III Cetakan I, Gajah University Pers, Yogyakarta
- Philip Kotler, 1998, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Jilid 2 (Edisi Revisi), Jakarta: PT. Prehallindo
- Rambat Lupiyoadi, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta
- Simon, 2001, *Ree inventing Goverment and Reaffirming Total Quality Service to The Public L A Publics Perceived Service Quality*, Gajah Mada Internasional Jurnal Of Business
- Supranto, J., 2005, *Statistik : Teori dan Aplikasi*, Erlangga, Jakarta
- Syaiful, 2001, *Pemasarandan Revolusi Kebebasan : Sebuah Fenomena dalam Manajemen*
- Singarimbun dan Sofyan, 1995, *Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta
- Syaifudin Azwar, 2000, *Reliabilitas dan Validitas*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Triana, 2000, *Analisis Kualitas Pelayanan (service Performance Quality), Pada RS. Pelayanan Kesehatan Umum (PKU), Muhammadiyah Karanganyar Surakarta*, Tesis, Magister Manajemen Universitas Diponegoro, Tidak dipublikasikan
- Umar, Husein, 2001, *Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*. Cetakan Pertama, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta