

DAFTAR PUSTAKA

- Bandu, Muh Yunus. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT.PLN (persero) Rayon Makasar Barat*. Skripsi Sarjana Administrasi Negara pada Universitas Hasanudin : Tidak diterbitkan.
- Indraty, Dewi Retno. (2010). *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien 2010*. Skripsi Sarjana Ekonomi pada Universitas Diponegoro : Tidak diterbitkan.
- Fen, Yap Sheau & Lian, Kew Mei. (2007). *Service Quality And Customer Satisfaction: Antecedents Of Customer's Re-Patronage Intentions*. KDU College journal, Economics and Finance. 2007 pp 59-68
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Edisi Milenium. PT. Prenhalindo, Jakarta, 2002.
- Kotler, Philip. *Marketing Management, 11th Edition*. Prentice Hall Int'l, New Jersey, 2003.
- Lovelock, Christopher.H dan Wright, Lauren.K. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Indeks.
- Kasmadi, SST. M.Pd & Sunarinah, Nia Siti, M.P.d. (2013). *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Kotler. Philip. (2000). *Marketing Management : The Millenium Edition*. Upper Saddle River, N.J : Pretice Hall International, Inc.
- Rangkuti, Freddy. (2002). *Measuring Customer Satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama.
- Noor, Juliansyah (2011). *Metodelogi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta : Kencana.
- Nirwana (2006). *Service Marketing Strategy*. Malang : Diona
- Schiffman, Leon. G and Kanuk, Leslie Lazar. (2004). *Consumer Behavior 8th edition*. Pearson Prentice Hall.
- Sekaran, Uma (2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis (Buku 2 : Edisi 4)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sugiyono (2008). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

- Sugiyono (2010). *Statistiska Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra, Uhar (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*. Kalapagunung : Refika Aditama.
- Tjiptono, Fandy (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : C.V Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorious (2011). *Service, Quality & Satisfication* (Edisi 3). Yogyakarta : C.V Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorious Chandra, Dedi Andriana (2008) *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Usman. (2006). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Amara books.
- Sanusi, Anwar. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Salemba Empat.