

DAFTAR PUSTAKA

- Arief Wirawan, M. (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode Analisis Gap pada CV.Bintang Surya Junjuran (Bajaj junjuran)*. Skripsi Sarjana pada Institut Manajemen Telkom : Tidak diterbitkan
- Arikunto, Suharsimi. (1996). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Edisi Revisi Ketiga*. Jakarta : Rineka Cipta
- Azwar, Saifudin. (2007). *Reliabilitas dan Validitas*, Yogyakarta : Penerbit Pustaka Pelajar
- Gaspersz, V.(2001). *Total Quality Management*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Hayati Hisham, Nur., & Ainin, Sulaiman. (2008). *Applying Importance-Performance Analysis to Information Systems : An Exploratory Case Study*. Journal of Information Technology, and Organizations. Volume 3.95-103
- Hurriyati, Ratih. (2008). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung : Alfabeta.
- Keller, Kotler. (2009). *Manajemen Pemasaran* (edisi 13 jilid 1). Indonesia : Erlangga
- Kotler, Philip., & Armstrong, Gary. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Jilid 1, edisi 12). Jakarta: Erlangga
- Maulita, Bunga. (2008). *Analisis Kepuasan Konsumen Speedy terhadap Kualitas Produk layanan Broadband Speedy di Kota Bandung*. Skripsi Sarjana pada Institut Manajemen Telkom: Tidak diterbitkan
- Munthe, Mahmulyah., & Kuntjoro, Tjahjono. *Strategi Perbaikan Mutu Pelayanan MTBS di Puskesmas Rantau Panjang Kabupaten Merangin, Jambi*. Working Paper Series No.24 April 2006, First Draft

- Nanang Tasunar. (2006). Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan Pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. V, No.1 Mei 2006, h. 41-62.
- Nazir, Moh. (2005). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Poerwanto, Hendra (2000). *Mengevaluasi Kualitas Layanan Jasa Dengan Menggunakan Model 4D*. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* Vol.2.59-67
- Prapaskah, Adhi., Arief Helmi, Dianasari, Dian Masyita, Ina Primiana, Kurniawan Saefullah, Vita Sarasi, Yogi Suherman. (2003). *Model Pengukuran Kualitas Pelayanan PT.Pos Indonesia*. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*.Vol.II, No,I:1-23
- Purnomo Lazuardi, Dwiky. (2010). *Analisis Gap Kualitas Layanan Penyelenggara Jasa Jalan Tol*. Skripsi Sarjana pada Institut Manajemen Telkom : Tidak diterbitkan
- Setiawan, Rudy. *Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Api Komuter Surabaya-Sidoarjo*. Simposium VIII FSTPT, Universitas Sriwijaya.5-6 Desember 2005
- Sekaran, Uma. (2006). *Research Methods For Business: Metodologi Penelitian Untuk Bisnis* (buku 1, edisi 4). Jakarta: Salemba Empat
- Sekaran, Uma. (2006). *Research Methods For Business: Metodologi Penelitian Untuk Bisnis* (buku 2, edisi 4). Jakarta: Salemba Empat
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sulek, Joanne., & L. Hensley, Rhonda. (2007). *Customer Satisfaction with waits in Multi-stage Services*. *Managing Service Quality*. Vol.17 No.2 : 152-173
- Suratno F.G, Sri., & Bani Purnama, Nursya'. (2004). Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua. *Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen*, Vol.7,No.1,h.69-87
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Andi

Tjiptono, Fandy. (2005). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Penerbit Andi

Tjiptono, Fandy, Candra, Gregorius. (2007). *Service, Quality dan Satisfaction*, Yogyakarta: Penerbit Andi

Yamit, Zulian. (2002). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Ekonisisa

Yazid. (2001). *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*, (edisi kedua). Yogyakarta: Penerbit Ekonisisa

Website

<<http://teorionline.wordpress.com>>(24 Februari 2011)

<www.indosatm2.com>(14 Agustus 2011)

<www.apjii.or.id>(14 September 2011)