

## DAFTAR PUSTAKA

- Atep, Adya Barata, 2004. Dasar – dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Elex Media Komputindo
- Fandy Tjiptono, 2005, Strategi Pemasaran, Andi, Yogyakarta.
- Ida Manullang, 2008, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines Di Bandara Polonia Medan, Sekolah Pascasarjana, Universitas Sumatera Utara, Medan
- Kotler, Philip, 2005. Manajemen Pemasaran (Terjemahan Hendra Teguh, Ronny Rusli, Benjamin Molan), Edisi Milenium, PT Prenhallindo, Jakarta
- Kotler, Philip, 2007, Marketing Managemet 9e: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, Edisi Indonesia, Simon & Schuster (Asia) Pte. Ltd., New Jersey.
- 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
- Payne, Adrian, 2003, Pemasaran Jasa (Terjemahan Fandi Tjiptono), Edisi Kedua, Andi, Yogyakarta.
- Rambat Lupiyoadi. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Pratek, Jakarta: PT Salemba Empat
- Ratih Hardiati, 2010, Judul penelitian : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Semarang
- Robbins, Stephen, 2003, Perilaku Organisasi ; Konsep Kontroversi Aplikasi, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Sri Suratno F.G. dan Nursya' Bani Purnama. 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
- Uchik Triswandari, 2011, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Timur, Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen, Universitas Hasanudin, Makasar

Wisnalmawati, 2005, Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat Pembelian Ulang. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, No. 3 Jilid 10 2005, h. 153-165