

DAFTAR PUSTAKA

- Arkunto, Suharsimi .2006. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Bina Aksara.
- Dwiwinarsih, Rina. 2009. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Bakmi Aisy Di Depok*. Jurnal Ekonomi Manajemen, Depok : Universitas Gunadarma.
- Hadiati, Sri. 2000. *Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Telkomsel Malang Area*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol.1, No. 1, September 2000. Malang : Universitas Gajayana.
- Hendra, Jhon. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto*. Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi Volume 1 Nomor 3, Palembang : STIE Musi.
- Irawan H. 2003. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol)*. Jakarta : Prenhalindo.
- .2005. *Manajemen Pemasaran (Terjemahan)*. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Media.
- dan A. B. Susanto. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- dan Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran (Jilid 1), edisi 12*. Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2004. *Manajemen Pemasaran : Teori dan Praktek*. Jakarta : Salemba Empat
- Megawati, Yenli. 2007. *Penilaian Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Mahasiswa/I di Universitas Tarumanagara Fakultas Ekonomi Program Sarjana di Jakarta Tahun 2006*. Jurnal Business Management Journal Bunda Mulia, Vo.3, No.1, Maret 2007. Jakarta.

Rahmawati, Fitri. 2008. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap kualitas Pelayanan Salon Dina Lee Bogor*. Skripsi. Bogor : Institut Pertanian Bogor.

Rangkuti, Freddy. 2004. *Riset Pemasaran*. Cetakan Kelima. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Revit, Dian. 2011. *Analisis Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Nasabah PT. Bank Central Asia TBK Cabang Padang*. Skripsi. Padang : Universitas Andalas.

Sugiyono. 2006. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.

Simamora, Bilson. 2001. *Memenangkan Pasar*. Jakarta: gramedia Pustaka Utama.

Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Tjiptono.F. 2001. *Strategi Pemasaran. Edisi 1*. Yogyakarta : Andi Offset

_____ dan G Chandra. 2004. *Service, Quality, Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.

Yuliarmi, Nyoman dan Putu Riyasa. 2007. *Analisis Faktor -Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*. Buletin Studi Ekonomi Volume 12 Nomor 1 , Denpasar : Universitas Udayana.

Internet :

<http://www.pemimpinunggul.com/thesis/hal-21-dan-22.html>

<http://puslit.petra.ac.id/journals/management/>