

DAFTAR PUSTAKA

Agustiono, Budi, dan Sumarno, (2006), “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit St. Elisabeth Semarang”, EKSPLANASI, Vol. 1, no. 1, April 2006, p. 1 – 18.

Algifari, *Analisis Regresi*, 1997, BPFE, Yogyakarta

Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, 1998, Rineka Cipta, Jakarta.

Djarwanto dan Pangestu Subagyo. 2000. *Statistik Induktif*. Edisi Keempat. Cetakan Kelima. BPFE. Yogyakarta.

Djarwanto & Subagyo, Pangestu, *Statistik Induktif*, 1993, BPFE, Yogyakarta.

Ghozali, I. 2005. *Analisis Multivariate SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.

Ginting, Nurmaidah. 2006. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Putri Hijau Medan (Tesis).

Hakim, Abdul, *Statistika Deskriptif untuk Ekonomi dan Bisnis*, 2001, Ekonisia, Yogyakarta.

Heskett, J. L., Jones, T. O., Loverman, G. W., Sasser, W. E. Jr., & Schlesinger, L. A. 1994. Putting the Service Profit-Chain to Work. *Harvard Business Review*, March-April: 164-174.

Hasan. 2006. “Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, P 1-14.

Jogiyanto . 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis, Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Edisi Kedua BPFE. Yogyakarta

Kotler, Philip, 1997. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Control Jilid I*. Edisi Kesembilan. PT Prenhallindo. Jakarta.

- Kotler, Philip dan AB, Susanto. 2001. *Manajemen Pemasaran Indonesia*. Buku 2. Salemba empat. Jakarta.
- Kotler, Philip., Amstrong, Gary. 1994. *Principles of Marketing*. Prentice Hall.Inc, Engelwood Cliffs, NJ 07632.
- Kotler, Philip. 1997. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Erlangga. Jakarta
- Kotler, Philip. (1993). Manajemen Pemasaran, Analistis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian, Terjemahan dari buku asli Marketing Management Volume I dan Volume II oleh Adi Zakaria Afift, Penerbit Lembaga penerbit FE UI, Jakarta.
- Lovelock, C. H. 1983. Classifying Services to Gain Strategic Marketing Insights. *Journal of Marketing*, 47 (Summer): 9-20
- Lovelock, C. & Wright, L. 2002. *Principles of Service Marketing and Management*. 2nd Ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall, Inc.
- Lupiyoadi, R., Hamdani, A. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: *Salemba Empat*
- Muhaemin. 2005. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah PT. Bank BPD Cabang Surakarta (Tesis). Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1988. SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64 (1): 12-40
- Parasuraman, A. Zeithaml, V.A., Berry L.L. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of Marketing*, Vol. 49, Fall.
- Santoso, Singgih, SPSS Statistik Multivariat, 2002, Elek Media Komputindo, Jakarta
- Singarimbun, Masri & Effendi, Sofian, *Metodologi Penelitian Survei*, 1989, Pustaka LP3 ES, Jakarta.
- Sutino dan Sumarno, (2005), "Pengaruh Kualitas Produk (Jasa) dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di PT.POS Indonesia Semarang 50000", p. 9 – 20.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kedelapan. CV Alfabeta. Bandung.

Suliyanto. 2006 . *Metode Riset Bisnis*. Edisi Pertama. Andi. Yogyakarta

Sugijono, (1994), *Statistik Untuk Penelitian*, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Susanto, (2001), *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah BPR-BKK Karangmalang Kabupaten Sragen*, Tesis tidak dipublikasikan, MM-UMS, Surakarta.

Sekaran, Uma. (2000). *Research Methods For Business, A Skill - Bulding Approach, Third Edition*, John Wiley & Sons, Inc.

Tjahyadi, R. A., Margaretha, Y. 2010. *Customer-Employee Relationship: Pengujian Model Service-Profit-Chain (SPC)*. *Laporan Riset* (Tidak Dipublikasikan)

Tjahyadi, R. A., Kristiawan, A. 2009. *Customer-To- Customer Interaction (CCI): Anteseden Kepuasan Pelanggan, dan Komunikasi Word-Of-Mouth*. *Laporan Riset* (Tidak Dipublikasikan)

Tjiptono, Fandi. 1997. *Manajemen Jasa*. Andi. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandi. 1998. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Cetakan Pertama. Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.

Tjiptono, Fandy (2000), "Strategi Pemasaran", Edisi II, Andi, Yogyakarta.

Transtianingzah, Fia. 2006. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Solo* (Tesis).

Woodside, Arch G., Lisa L .Frey, and Robert Timothy Daly (1989), *Lingking Service Quality, Customersatisfaction, and Behavioral Intention*, *Journal of Health Care Marketing*, 9 (December), 5-17.