

## DAFTAR PUSTAKA

- Alida, Palilati, 2004, Pengaruh Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Wilayah Etnik Bugis, Analisis, Volume 1, Nomor 2, halaman 65 – 74.
- Arief, 2007, *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*, Bayumedia Publishing, Malang.
- Berry, Leonard L. & A. Parasuraman, 1991, *Marketing Services: Competing Through Quality*, The Free Press, New York.
- Bilson, Simamora, 2003, *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Bilson, Simamora, 2004, *Riset Pemasaran (Falsafah, Teori dan Aplikasi)*, PT. Gramedia Pusaka Utama, Jakarta.
- Cooper Donald R and Pamela S. Schindler, 2003, *Business Research Methods*, 8 Edition, Illustrated, McGraw – Hill/Irwin, New York.
- Fandy, Tjiptono, 1995, *Strategi Pemasaran*, Edisi Pertama, Andi Offset. Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono, 1996, *Manajemen Jasa*, Edisi 1, Andi, Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono, 1998, *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Cetakan Kedua, Andi, Yogyakarta.
- Fitzsimmons, James A. and Mona J. Fitzsimmons, *Service Management, Operations, Strategy, Information Technology*, Fifth Edition, International Edition, McGraw – Hill, New York.
- Ghozali, Imam, (2005). “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan program SPSS*”, Badan Penerbit Universitas Dipenogoro, Semarang.

- Gronroos, Christian, 1990, *Service Management and Marketing*, Mass: Lexington Books, Lexington.
- Hair, J.F. Jr., Anderson, R.E., Tatham, R.L., Black, W.C., (1998), *Multivariate Data Analysis*, Fifth Edition, New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Hoffman, K.D. and J.E.G. Beteson, 1997, *Essentials of Service Marketing*, The Dryden Press, Forth Worth.
- Indriantoro dan Supomo, 1999, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen, Edisi Pertama*, BPFE- Yogyakarta, Yogyakarta.
- Husein, Umar, 1999, *Metodologi Penelitian Aplikasi dalam Pemasaran*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Husein, Umar, 2002, *Metode Riset Bisnis*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Iqbal, Hasan, 2002, "*Statistika I*", Bumi Aksara, Jakarta.
- Kaplan, Robert M. & Dennis P. Saccuzzo, 1993, *Psychological Testing principles, application, and issues: Brooks/Cole Publishing Company*, Pacific Grove, California.
- Kolarik, William J, 1999, *Creating Quality : Process Design For Results*, International Edition, McGraw – Hill, Singapore.
- Kotler, Philip, 2000, *Manajemen Pemasaran (Terjemahan)*, Edisi Milenium, Prehallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2000, *Marketing Management: The Millenium Edition*, Prantice Hall, New Jersey.
- Kotler, Philip, 2003, *Marketing Management*, International Edition, Prantice Hall, New Jersey.
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Bahasa Indonesia, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong, 1994, *Principles of Marketing*, 6<sup>th</sup> edition, Prentice Hall Int Inc, New Jersey.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong, 1996, *Principles of Marketing*, 7<sup>th</sup> Edition, Prentice Hall, New Jersey.

- Lovelock, Christopher, 2001, *Service Marketing, People, Technology, Strategy*, 4nd edition, Prentice Hall, USA.
- Mohammad, Nazir, 1999, *Metodologi Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Narbuko, Cholid dan H. Abu Achmadi, 2001, *Metodologi Penelitian*, cetakan ketiga, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Ni Nyoman, Yuliarmi dan Putu Riyasa, 2007, Analisis Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar, *Buletin Studi Ekonomi*, Volume 12, Nomor 1, Halaman 9 – 28.
- Palmer, Andrian, 2001, *Principles of Services Marketing*, Mc. Graw Hill International, USA.
- Peter, J Paul & Olson, Jerry C, 1999, *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Edisi Keempat, Jilid 1, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Peter, J Paul & Olson, Jerry C, 1999, *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Edisi Keempat, Jilid 2, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Porter, M., 1994, *Competitive Advantage*, McMillian Publisher.
- Rambat, Lupiyoadi, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktis*, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.
- Rainier, Hendrik Sitaniapessy dan Harry A.P. Sitaniapessy, 2006, Kualitas Jasa Pelayanan Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Konsumen, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Nomor 1, Jilid 11, Halaman 14 – 20.
- Rangkuti F., 2002, *Measuring Customer Satisfaction*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Santoso dan Tjiptono (2002), *Riset Pemasaran, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Santoso, Singgih, dan Fandy Tjiptono, 2000, *Riset Pemasaran: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Stanton, William J, 1994, *Fundamental of Marketing*, Edisi Kesepuluh, Mc Graw Hill Book Company, Singapore.
- Sekaran, Uma, 2003, *Research Method for Business A Skill – Building Approach*, 4<sup>th</sup> Edition, New York: John Wiley and Sons, Inc.

- Sekaran, Uma, 2004, *Research Method for Business A Skill – Building Approach*, 4th Edition, New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Sekaran, Uma, 2006, *Research Methods For Business : Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*, Salemba Empat Jakarta.
- Sekaran, Uma, 2007, *Research Method for Business A Skill – Approach 4E + Coakes / SPSS Version 14.0 Student Software*, John Wiley and Sons Ltd, Australia.
- Singgih, Santoso dan fandi Tjiptono, 2001, *Riset Pemasaran: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, PT ElexMedia Komputindo, Jakarta.
- Sudjana, 1997, *Statistika: Untuk Ekonomi dan Niaga*, Jilid II, Edisi Ketiga, Tarsito, Bandung.
- Sugiyono, 2004, *Statistika untuk Penelitian*, Cetakan Keenam, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Supranto, 1997, *Metode Riset*, edisi ke-6, cetakan 1, PT. Rineka, Jakarta.
- Suprpto, Johannes, 1992, *Sampling Untuk Pemeriksaan*, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Wilton, P. S, 1994, *The Quality System Development Handbook With ISO 9002*, Prentice Hall, Singapore.
- Yazid, 1999, *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*, Ekonesia, Yogyakarta.
- Zeithaml, Valerie A, Parasuraman A, and Barry Leonard L, 1990, *Delivering Quality of Service: Balancing Customer Perception and Expectation*, The Free Press, New York.
- Zeithaml, Valarie A and Mary Jo Bitner, 1996, *Service Marketing*, Mc Graw - Hill, New York.