

DAFTAR PUSTAKA

- Artini, Ida Ayu. 2005. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Rujukan Rawat Inap terhadap Tingkat Kepuasan Peserta Askes pada Badan Pelayanan RSUD*.
- Dwi Aryani dan Febriana Rosinta. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Hlm 114-126. ISSN 0854-384.
- Ferry Yudhi I., SE. dan DR. E. Susy Suhendra. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Kredit (studi kasus pada BPR Arthaguna Sejahtera). *Jurnal Pasca Sarjana Manajemen Perbankan. Universitas Gunadharma*.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan. Penerbit Universitas Diponegoro.
- Husein Umar, 2010. *Metode Riset Bisnis*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ibrahim, 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kaplan, R.M. dan Saccuzzo, D.P. 1993. *Psychological testing: Principles, application and issue*. California: Brooks/Cole Publishing Company.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management: Edisi Milenium, International Edition*. Prentice Hall. International, Inc, New Jersey.
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management*, 11th edition, Prentice Hall, New Jersey.
- Kusmayati, Ni Made Tantri. 2005. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Darurat Rumah Sakit Sanglah Denpasar, *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol.2, No. 1, Hlm. 25-32.
- Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA LAN.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mashuri. 2008. *Penelitian Verifikatif. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi.
- Parasuraman A, Valeri A, Zeithmal dan Berry L. Leonard. 1996. *Delivery Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*.
- Ratminto dan Winarsih Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

- Sudjana, Nana. 2001. *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*. Bandung: Sinar Baru.
- Sugiarto, 2002, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka. Utama.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syamsi. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Konsumen pada Siswa Bimbingan dan Konsultasi Belajar Al Qolam Bandarlampung. *Jurnal Ekonomi & Pendidikan*, Volume 5 Nomor 1. Lampung. UNILA.
- Tjiptono Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Triguno. 1997. *Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: PT. Golden Teravon Press.
- Wangaya. Kota Denpasar. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Vol.2, No. 1, Him. 33-41.
- Wayan Arya Paramarta. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Pizza Hut Gatot Subroto Denpasar*. Denpasar. STIE Bima.
- Yoeti, O. A. 1999. *Psikologi Pelayanan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Zeithaml, Parasuraman, Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press (Lihat juga Subhash et al. 2000. *International Journal Of Retail and Distribution Management*).