

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Dorothea Wahyu. (2003). *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Penerbit Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Metodologi Penelitian*. Bina Aksara. Yogyakarta.
- Bayhaqi, Yuzza. (2006). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Minat Membeli Ulang*. Tesis Magister Manajemen. Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Semarang.
- Darma, Surya. (2010). *Manajemen Kinerja: Falsafah Teori dan Penerapannya*. Penerbit Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Elvirawati. (2013). *Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Berbintang Di Daerah Istimewa Yogyakarta*. Skripsi Sarjana Ekonomi. Program Sarjana Universitas Atma Jaya. Yogyakarta.
- Fatrio, Novel. (2006). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah. Studi Kasus: Pada PT. Bank Bukopin Kantor Cabang Tegal*. Tesis Magister Manajemen. Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gaspersz, Vincent. (2001). *Total Quality Management*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Ghozali, Imam. (2009). *Aplikasi Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.

- Giese, Joan L., and Joseph A. Cote. (2002). *Defining Consumer Satisfaction*. *Academy of Marketing Science Review*. (Online). Vol 2000 No.1., <http://www.amsreview.org/articles/giese01-2000>) (Diunduh pada tanggal 2 April 2014).
- Hansen, Don R., dan Maryane M. Mowen. (2005). *Manajemen Biaya: Akuntansi Dan Pengendalian*. Edisi Pertama, Alih Bahasa: Thomson Learning Asia. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. (2009). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Edisi Pertama. Penerbit BPFE Yogyakarta.
- Ismanto, Kwat. (2009). *Manajemen Syariah: Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syariah*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Hartono, Jogyanto. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Penerbit BPFE. Yogyakarta.
- Harun Al Rasyid. 1993. *Metoda sampling dan Penskalaan*. Jurusan Statistika Universitas Padjadajaran.
- Kasmir. (2006). *Etika Customer Service*. Penerbit PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Laksana, Fajar. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Lovelock, Christopher. (2002). *Service Marketing In Asia*. Prentice Hall Inc. Singapore.

- Nasution, M. Nur. (2010). *Manajemen Mutu Terpadu*. Penerbit Ghalia Indonesia. Bogor.
- Novel. (2006). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pembeli Dan Loyalitas Pembeli Dalam Meningkatkan Minat Membeli Ulang*. Tesis Magister Manajemen. Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Semarang.
- Parasuraman, Valarie A. Z., and Berry. (2002). *Delivering Service Quality*. Mc Milan, New York.
- Rahman, Fajri Ziha. (2011). *Penerapan Total Quality Management (TQM) Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pelayanan Islami Dan Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Islam Kendal*. Skripsi Ekonomi Islam. Program Sarjana Institut Agama Islam Negeri Walisongo. Semarang.
- Rahayu, Dwi. (2013). *Pengaruh Service Quality Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang*. Jurnal UMRAH.
- Sarwono, Jonathan. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Sudjana. 2005. *Metoda Statistika*. Penerbit: Tarsito. Bandung.
- Soeroso, Santoso. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia di Rumah Sakit Suatu Pendekatan Sistem*. EGC. Jakarta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit: Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, Fandy. (2001). *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama, Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, dan Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management*. Penerbit: Andi Offset. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. (2002). *Manajemen Jasa*, Penerbit: Andi Offset. Yogyakarta.

Zuamah. (2007). *Analisis Pengaruh Kompetensi Teknis, Kompetensi Sosial, Dan Kualitas Interaksi Terhadap Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Dan Kepuasan Konsumen. Studi pada: PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Utama Semarang*. Tesis Magister Manajemen. Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Semarang.