

DAFTAR PUSTAKA

- Assegaiff, Mohammad. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang)*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol.10. No. 2. Juli. Unisulla Semarang. Semarang.
- Atmawati, R dan M, Wahyudin. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall*. Surakarta: Jurnal Daya Saing, Program MM-UMS.
- Husein, Umar. 2003. Mendapatkan data primer dan data skunder.
- J. Supranto. 2006. *Peningkatan Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Jajae, S.M. 2013. "Evaluating Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in the Australian Car Insurance Industry". *International Conference on Economics, Bussiness Innovation IPEDR* vol 38.2.
- Kotler, P. (2009). *Marketing Management*, 13th Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P., 1997. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Kotler, P dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1*, PT. Inseks, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, K.L. 2012. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga.
- Lewis dan boomz, 1983 *The Marketing Aspect off service Quality: in Emerging Perspectives on Service Marketing*. s.l.:s.n.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. "Manajemen Pemasaran Jasa". Salemba Empat : Jakarta.
- Parasuraman, A. & Zeithaml, V.A. 2004. *Reassessment Of Expectations As A Comparison Standard In Measuring Service Quality : Implications For Future Research*. *Journal Of Marketing*.

- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L Berry, 1988, *SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Marketing Customer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing,
- Parasuraman, Z. & Berry, 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research Journal Marketing*.
- Singh, J. (1998), "Consumer complaint intentions and behavior: Definitional and taxonomical issues".
- Suharsimi Arikunto, 2002. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Somantri, A., & Muhidin, S. A. 2006. *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Tjiptono, F., 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 1997. "Strategi Pemasaran". Andi : Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Umar, Husein. 2003. "Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa". Ghalia Indonesia: Jakarta
- Wijaya, Tony. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: PT Indeks.
- Tjiptono, F., 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, L. L., 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.