

DAFTAR PUSTAKA

- Assegaf, Mohammad. 2009. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan Garuda Di Kota Semarang)" *Jurna Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 10. No 2 Juli. Hal 171-186. Unisulla Semarang. Semarang
- Atmaja, A.K 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Tiket Garuda di PT. Falah Fantastic Tour Travel Bogor) *Skripsi*, Ekonomi-S1, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, Semarang
- Ghozali, Imam, 2001, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS* Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Ghozali, Imam, 2005, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS* Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Indriyanty, D.R 2010 Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien(Studi pada Puskesmas Gunung pati Semarang) *Skripsi* Ekonomi-S1, Fakultas Ekonomi, Semarang
- Kotler, Philip 1994, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan Implementasi dan pengendalian* Edisi Kedelapan, Jilid 1, Fakultas Ekonomi UI, Jakarta
- Kotler, Philip 1994, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan Implementasi dan pengendalian* Edisi Kedelapan, Jilid 1, PT. Prehanlindo, Jakarta,
- Nasution M.N 2004 Manajen Jasa Terpadu : Total Service Management Bogor : Ghalia Indonesia
- Lopiyadi 2001, Service Quality dalam Pemasaran, Edisi kedua Jilid Empat PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta,
- Parasuraman, Et, al , (1998), Zeitzmal and Bitner (1996) Konsep dan Telnik pengukuran
- Kualitas Produk Jasa *Kajian Bisnis dan Manajemen* Vol 4, No 1 Hal 55-56
- Prasetya, TA 2012. Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Asuransi JAMKESMA Pada PT. ASKES (Persero) Makasar *Skripsi* ,Ekonomi-S1 Fakultas Ekonomi Universitas Hasanudin, Makasar
- Rudtsneclik.blopsot.co.id/2013/05/teori-kepuasan-pelanggan

Sugiyono. 2005 *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Keelapan CV. Alfabeta Bandung

Tanudjaja, H.K. 2006. Analisis Hubungan dan pengaruh Variabel Makroekonomi

Terhadap Kredit Bermasalah Perbankan Indonesia. *Tesis S-2* Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia

Tjiptono, Fandy. 2006 *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat. Andi Yogyakarta

www.sppssindonesia.com