

## DAFTAR PUSTAKA

- Crampton, J., & Durray, N. (1985). *An Investigation of Relatively Efficiency of Four Alternatively Approaches to Importance-Performance Analysis*. Chicago: Chicago Works Press.
- Gerson, R. F. (2004). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Giese, J., & Cote, J. (2000). *Defining Customer Satisfaction*. Academy Science Review.
- Groons, C. (1992). *Service Management and Marketing*. Toronto: Lexington Books.
- Kang, G., & James, J. (2004). Managing Service Quality , VOL 14. In *Service Quality Dimension : an Examination of Service Quality Model* (pp. 266-277).
- Kotler, P. (1996). *Marketing Management*. New York: Prentice Hall.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prehallindo.
- Kristanto, L. (2011). *Psikologi Pemasaran*. Jakarta: CAPS.
- Lupiyohadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyohadi, R., & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa edisi milenium*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyohadi, R., & Hamdani, A. (2008). *Manajemen Pemasaran edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mowen, J. C. (2002). Perilaku Kepuasan Pelanggan. In J. C. Mowen, *Perilaku Kepuasan Pelanggan* (p. 89). Jakarta: Erlangga.
- Nasution. (2005). *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Notoadmodjo, S. (2007). *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Reichheld, F. (1996). *The Loyalty Effect*. Boston: Harvard Business School Press.

- Schnaars, S. (1991). *The Marketing Strategy : a consumer driven-approach edisi 2*. New York: Free Press.
- Siregar, S. (2011). Statistik Deskriptif untuk Penelitian. In *Statistik Deskriptif untuk Penelitian* (p. 149). Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Sudharmanto, G. (2005). *Analisis Regresi Linear Ganda dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (1995). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2002). *Manajemen Jasa edisi 2*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran Edisi 2*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Anastasia, C. (2003). *Pengendalian Penjaminan Mutu*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wang, C., & Wang, Z. (2006). *The Impact of Internet on Service Quality in The Banking Sector*. Lulea University of Technology.
- Wilkie, W. (1994). *Consumer Behavior, 3rd edition*. New York: Wiley.
- Yamit, Z. (2004). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia.