

## Daftar Pustaka

- Endah Arum.A Retno ( 2003 ) *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan P.T TELKOM Cabang Klaten*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII
- Indrianto, Nur dan Supomo, Bambang,1999, *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*,Edisi Pertama,BPFE,Jogjakarta.
- Isnawati,Nur (2004).*Analisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan RSUD Ambarawa*.Skripsi Sarjana(Tidak dipublikasikan).Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII.
- Kotler,Philip(terj)(1997).*Manajemen Pemasaran 9 e Jilid 1*.New Jersey: Prentice-Hall,inc
- Lehtinen,J.R, dan O. Lehtinen (1982), *Service quality: A Study Of Quality Dimention*, Helsinki: Service Manajement Institute.
- Purnama, Nursya'bani (2006), *Manajemen Kualitas: Persepektif Global Edisi 1*, Ekonosia.Jogjakarta.
- Setiadi, Budi ( 2003). *Analisis pengaruh Kualitas Pelayanan KA Senja Utama Solo Terhadap Kepuasan Konsumen Di Stasiun Balapan, Surakarta*, Yogyakarta.
- Sugianto, Endar (1999), *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy(1997).*Total Quality Service (TQS)*.Edisi 1.Andi Offset. Yogyakarta.