

DAFTAR PUSTAKA

- Allan Hardhika Halim, Nasir Widha Setyanto, Rahmi Yuniarti. 2013. “Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan Dengan Integrasi Service Quality (Servqual) Dan Quality Function Deployment (QFD)”. Program Studi Teknik Industri, Universitas Brawijaya
- Arfan Bakhtiar, Aries Susanty, Fildariani Massay. 2010. “Analisis Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Dan Model Kano (Studi Kasus: Pt. Pln Upj Semarang Selatan)”. J@Ti Undip, Vol V, No 2, Mei 2010
- Azizah Aisyati, Taufiq Rochman, Hafid Rahmad. (2013). Analisa Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Wonogiri Menggunakan Metode Servqual-Fuzzy”. GEMA TEKNIK - NOMOR 2/TAHUN X JULI 2007.
- Djarwanto dan Subagyo.1993.*Statistik Induktif*. Edisi keempat. Yogyakarta: BPEE
- Dwi Suharyanta, Qurrota A'yunin. 2013. “Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Fuzzy Di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Panembahan Senopati Bantul Tahun 2012”. Kesmas Vol. 7 No. 1, Maret : 1 – 54
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Badan. Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management: Edisi Milenium, International Edition*. Prentice Hall.International, Inc, New Jersey.
- Malhotra.2005. *Riset Penelitian*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Parasuraman, Zeithaml, and Berry. 1985. *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. Journal of marketing 49 (4) Fall. 41-50
- Purnama, N. 2006.*Manajemen Kualitas Perspektif Global*.Edisi 1.Yogyakarta: Ekonisia
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Costomer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis* , Bandung : ALFABETA.
- Sunardi. 2003. “Analisis Faktor yang Dipertimbangkan Nasabah dalam Mempersepsikan Kualitas Layanan Bank di Malang”. *Jurnal Ekonomi Bisnis; Dian Ekonomi*, Vol. IX, No. 1 (Maret), 69-80.
- Supardi. 2005. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: UII Press.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Cetakan Kedua. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.

- Tjiptono Fandy, 2002, *Manajemen Jasa, Edisi kedua, Cetakan ke 3*, Penerbit Andi Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2000. *TQM: Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Widayanto.2005. Analisis Kepuasan Pelanggan Di AHASS Kurnia Motor Yogyakarta.Skripsi : Universitas Islam Indonesia
- Yamit, Zulian. 2005.*Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama,cetakan keempat, Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta

