

## DAFTAR PUSTAKA

- Budiprasetyo, Benedictus Karno (2003). "Analisis Zone of Tolerance: Kualitas Jasa Layanan Pendidikan". *Jurnal Ekonomi Bisnis; Dian Ekonomi*, Vol. IX, No. 1 (Maret), 55-68.
- Cooper, Donald R. dan Emory, C. William (1999). *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi Kelima, Jilid Pertama. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Halim, Abdul (2003). "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Utama dan Kelas 1 pada Rumah Sakit Umum Daerah DR. H. Abdoel Moeloek Propinsi Lampung". *Jurnal Ekonomi*, Vol. 1, No. 2 (Mei), 175-189.
- Kotler, Philip (1994). *Manajemen pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Edisi 9. Jakarta: Salemba Empat.
- Mustafa, Zainal (1992). *Pengantar Ststistik Deskriptif*. Edisi 2. Yogyakarta: Badan Penerbit FE UII Press.
- Nasution, S. (2004). *Metode Riset Penelitian Ilmiah*. Cetakan Ketujuh. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie A., dan Berry, Leonard L. (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research". *Journal of Marketing*, Vol. 49 (Fall): 41-50.
- Santoso, Singgih (2001). *Buku Latihan SPSS: Statistik Parametrik*. Cetakan Kedua. Jakarta: Penerbit Elex Media Computindo.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Cetakan Kedua. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Rangkuti, Freddy (2002). *Measuring Costomer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- 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.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia (2000). *TQM: Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Penerbit Andi.