

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson et al (1997) dan Edvardsson, et al(2005), Pemasaran Jasa Prinsip,Penerapan dan Penelitian”; Fandy Tjiptono, Yogyakarta: Penerbit Andi
- Barata, 2004. *Dasar-dasar pelayanan prima*, Cetakan 2. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Cronin, J.J dan Taylor, S.A. (1992). “Measuring Service Quality: A Reexaminataion and Extension”, *Journal of Marketing*, Juny (56): 55-68.
- Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Fornell and Wernerfelt (1987) *Defensive Marketing Strategy By Customer Complaint Management: A Theoritcal Analysis*, *Journal of Marketing Research*.
- Haksever *et al* (2000). *Service Management oprations*. USA: Pearson Prentice Hal
- Hasan, Alwi. 2011. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Indriantoro, Nur. 2002. *Metodelogi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Cetakan 2. BPFE-Yogyakarta. Yogyakarta.
- Kotler dan Keller. 2012. *Marketing Management 13*. New jersey : Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 2002. *Marketing Management*, Millenium Edition North Western University New Jersey, Prentice Hall Inc.
- Moenir, H.A.S. 1998, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta. Mokoginta, H.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Edisi4. Jakarta : Salemba Empat.

Sheng, Tianxiang dan Chunlin Liu. 2010. An Empirical Study on The E-Service Quality on Online Customer Satisfaction and Loyalty. Nankai Business Review International, Vol. 1. pp. 273-283.

Sinambela, L.P. 2010. Reformasi Pelayanan Publik;Teori,Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sugiarto, Endar 1999. Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono ,2005. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta

Sugiyono, 2000. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, 2006, *Manajemen Pelayanan Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandi. 1996. Pemasaran Jasa, Malang: Banyumedia, Publishing.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. Service, quality & Satisfaction. Edisi 3. Yogyakarta : Andi.

Trihendrahadi, 2011. *Langkah mudah melakukan analisis statistic* : Menggunakan SPSS 19. Yogyakarta : Andi.

Triswandari. 2011. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan pada pt. pln (persero) rayon makassar timur.*

Yamin, Sofyan dan Kurniawan. (2014). SPSS Complete: Teknik Analisis Terlengkap dengan Software SPSS. Jakarta: Salemba Infotek

Yuliarni dan Riyasa. 2007. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. Buletin Studi Ekonomi, 12(1), hal: 9-28

