

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (2007). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Buchari, A. (2002). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Jasfar, F. (2012). *9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Jilid 1 dan 2*. Jakarta : PT. Prenhallindo.
- Leksono, B. T. (2009). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Jateng, Cabang Utama Semarang)*. Semarang: UNS Press.
- Lestari, D. A. (2009). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Resep (Studi pada PT. Kimia Farma Apotek Kota Semarang)*. Semarang: UNS Press.
- Nisfianoor, M. (2009). *Pendekatan Statistika Modern*. Jakarta: Salemba Huamanika.
- Parasuraman, Valarie, A., & Berry, L. (1990). Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations. *Journal of Marketing*, 50-62.
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rusdianto, H. (2008). *Analisis Kualitas Layanan Untuk Mengukur Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sunan Kudus di Kudus*. Surabaya: Unair Press.
- Sangadji, E., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertasi: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Santoso, S. (2002). *Riset Pemasaran: Konsep dan Aplikasinya dengan SPSS*. Jakarta: PT.Elex Media Computindo Kelompok Gramedia.
- Singarumbun, M., & Effendi, S. (2011). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3S.
- Sugiyono. (2008). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Suprpto, T. (2011). *Pengantar Ilmu Komunikasi dan Peran Manajemen dalam Komunikasi*. Jakarta: PT. Buku Seru.
- Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Edisi 4: Andi.
- Widayat, & Amirullah. (2002). *Metode Penelitian Pemasaran*. Malang: CV. Cahaya Press.