

Daftar pustaka

- Alni dkk, *Statistik II*, UPFE Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta, edisi februari 2007
- Amstrong, Kotler, *Dasar-dasar Pemasaran, Edisi kesembilan*. Jilid 1, Index kelompok Gramedia, Jakarta 2003.
- Assegaff, Mohammad. 2009. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang)*".
- Ghozali, Imam, 2001, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* (Edisi Kedua), Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Japarianto (2007) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kesetiaan Pelanggan Dengan Pemasaran Relasional Sebagai Variabel Intervening*
- Jogiyanto, H.M, 2007, *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah Dan Pengalaman-Pengalaman*, Edisi 2007, Cetakan Pertama, BPFE UGM, Yogyakarta.
- Kotler, Philip. Alih Bahasa : Benyamin Molan. 2005. *Manajemen Pemasaran. Edisi Kesebelas*. Jilid 1. PT. Intan Sejati Klaten. Jakarta.
- Indriantoro, dan Supomo, 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama, BPFE-Yogyakarta, Yogyakarta.
- Lukasyanti (2009) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap keputusan Penggunaan Jasa Rumah Sakit*
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat*. Jakarta.
- Parasuraman, Zeithaml dan Berry, (1985: 44), *dimensi kualitas jasa dengan service quality (SERVQUAL)*,

Singarimbun dan Effendi . 1995. *Metode Penelitian Survei*. LP3ES. Jakarta.

SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 16.0, 2011

Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta

Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat. Andi. Yogyakarta.

Umar, Husein, 2002, *Metode Riset Bisnis*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Usmara. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Cetakan Pertama. Amara Books.
Yogyakarta.

Zeithaml L, Valerie A; A. Parasuraman; Leonardo L. Berry, 1998, "*Servqual*
a multiple-item scale for measuring consumer perception of service
quality" *Journal of Retailing*, Vol. 64, no. 1, pp 12-37.