DAFTAR PUSTAKA

Agung indra, Dodik. & Tri Gunarsih (2003). ***Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.*** Surakarta 57102.

Atmawati, Rustika. & Wahyudin, M (2001). ***Analisi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departtemen Store di Solo Grand Mall.*** Surakarta 67102.

Hadyanto, Bayu. (2003). ***Analisis Pengaruh kualitas produk dan Kualitas Layanan terhadap kepuasan konsumen,*** Studi Kasus pada perumahan Puri Mediterania Semarang.

Harianto, (2005) Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Resep di apotik Kopkar Rumah sakit Budhi Asih Jakarta***, Majalah Ilmu Kefarmasian***, vol.II, No.1, 12- 21.

Hendarti, Henny (2008). Kolerasi Antara efektifitas Sistem Informasi KRS Online dengan kepuasan Mahasiswa Universitas Bina Nusantara. ***Jurnal Piranti Warta,***vol.11 no.2, 242-257

Humas PT. Jasa Raharja (Persero), 2002***, Pedoman Penyelesaian Santunan Jasa Raharja.***

Jogyanto HM, 1999, ***Analisis dan Design Sistem Informasi,*** And Yogyakarta.

Narimawati, Umi.(2011) ***Penulisan karya Ilmiah,*** **Bandung** : Genesis

Penyusun Buku 50 Tahun Jasa Raharja Tim (2011), ***Jalan Panjang Melayani,*** Jakarta : PT. Jasa Raharja (Persero)

Wijaya, Tony, 2009, ***Analisis Data Penelitian menggunakan Spss***, Universitas Atmajaya Yogyakarta.