DAFTAR PUSTAKA

Buchari Alma, 2007, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa;* Bandung: ALFABETA.

Djaslim Saladin, 2004, *Manajemen Pemasaran;* Bandung: Linda Karya.

Fandy, Tjiptono, 2000. *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua; Yogyakarta: Andy offset.

Kotler, Philip., 2005, *Manajemen Pemasaran* Edisi Kesebelas Jilid 1; Jakarta: PT. INDEKS**.**

Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.

Rambat Lupiyoadi dan A. Hambadi, 2011. *Manajemen Pemasaran jasa edisi 2:* Jakarta: Salemba Empat.

Ririn Tri Ratnasari, dan Mastuti H. Aksa, 2011, *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran jasa*; Bogor: Ghalia Indonesia

Redi Penuju, 2000. *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta

Umi narimawati, dkk. 2011, *Penulisan karya Ilmiah*. Bekasi: Genesis

Zeitthmal Valerie.A, and Mary Jo Bitner, 2000, *Service Marketing*, The Mc-Graw Hill Companies, Inc, New York.

Teguh Budiarto, 2007, *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Jasa Keuangan Pemerintah Daerah di Propinsi Jawa Timur*

Dewi Lukasyanti, 2006, *Pengaruh kualitas pelayanan terhaap keputusan jasa pada rumah sakit umum daerah kraton kabupaten pekalongan*

Dwi Aryani dan Febrina Rosinta, 2010, *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*

http://shelmi.wordpress.com

http://dedylondong.blogspot.com/2011/11/kualitas-pelayanan.html/