

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. 2002. **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**. Cetakan 5. Alfabeta, Bandung.
- Arikunto, Suharsimi. (2003). **Manajemen Penelitian**. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Assauri, S. 2004. **Manajemen Pemasaran Edisi 1 Cetakan 7**. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Bungin, Burhan. (2010). **Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya**. Jakarta: Pt. Kencana.
- Irawan. 2004. **Indonesian Customer Satisfaction, Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA**. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Kotler, P. 2002. **Manajemen Pemasaran (Terjemah Jilid I)**. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, P. 2004. **Manajemen Pemasaran (Terjemahan Jilid II)**. PT. Indeks, Jakarta.
- Mas'ud. (2009). **Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Apotek Kimia Farma Jakarta Menggunakan Model Servqual (Studi Kasus Pada Tiga Apotik)**. Majalah Ilmu Kefarmasian. RSPAD Gatot Soebroto.
- Nazir. Moh. (2005). **Metode Penelitian**. Bogor: PT. Ghalia Indonesia.
- Ninik Widiyanti, Sunindhia. (2003). **Koperasi dan Perekonomian Indonesia**. Cetakan keempat. Penerbit Rineka Cipta dan Bina Adiaksara. Jakarta.
- Oktaviani, R. W., dan Suryana, R. N., 2006, *Analisis Kepuasan Pengunjung dan Pengembangan Fasilitas Wisata Agro*, Jurnal Agro Ekonomi, Vol 24, No.1, pp. 41-58.
- Rahmulyono, A., 2008, **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pukesmas Depok I di Sleman**, Skripsi, 79, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry L.,(1988). *SERVQUAL: A Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing.

Rangkuti, F. 2008. *Measuring Customer Satifation*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Riduwan. (2003). **Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian**. Bandung: CV Alfabeta.

Subangun. (2013). **Bahasa Indonesia**.Ponorogo.Cetakan keempat.Unmuh Ponorogo Press.

Sugiyono, (2007). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: PT, Alfabeta.

Supranto. (2011). **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan**.Cetakan keempat. Penerbit Rineka Cipta.Jakarta.

Tjiptono, Fandy. (2005). **Manajemen Jasa**.Cetakan keempat. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Umar, H. 2005. **Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis**. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

