

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia,Laily.2012.*Integrasi Metode Fuzzy Servqual sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap nasabah*. Skripsi tidak dipublikasikan:Universitas Brawijaya
- Aso, Sentana. 2006. *Excellent Service and Customer Satisfaction*. Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Atep,Adya Barata. 2004. *Dasar- dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo:Jakarta.
- Atep,Adya Barata. 2004. *Dasar- dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo:Jakarta.21 Mei 2004. Hal.27-31
- Atep,Adya Barata. 2006. *Dasar- dasar Pelayanan Prima*. Elex Media.
- Chang, Zeithaml dan Su-Jane Chen.1998. *Market Orientation, Service Quality and Bussines Performance: Journal of Service Marketing*, Vol.12, No.4
- Cohen, Lou. 1995. *Quality Function Deployment, How to Make QFD Work for you*. Massachussetts: Addison Wesley Publishing Company.
- Endo,Wijaya Kartika dkk. 2008. *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Laundry 5ASEC Surabaya*. Skripsi tidak dipublikasikan: Universitas Kristen Petra.
- Erlando. 2010. *Analisis Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) terhadap Kepuasan Pelanggan*. Skripsi Tidak dipublikasikan: Universitas Gunadarma.
- Fadilah, Yesi Nur. 2012. *Analisis Pengaruh Faktor Pelayanan Prima (Service Excellence) terhadap Kepuasan Wajib Pajak*. Skripsi tidak dipublikasikan: Universitas Brawijaya.
- Fraenkel,J.&Wallen, N. (1993).*How to Design and Evaluate Research in Education*.(2nd ed).New York :McGraw-Hill Inc.
- Freddy, Rangkuti. 2003. *Measuring costumer Satisfactio, teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan*. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta. Hal.23
- Hales,et.al. 1990. *Quality Function Deployment*. New Jersey : Prentice Hall.
- Juwandi,Hendy Irawan.2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Erlangga:Jakarta
- Kotler, Philip. 1994. *Manajemen Pemasaran, Analitis, Perencanaan,Implementasi dan Pengendalian* , Edisi Indonesia. Jakarta: Salemba Empat Prentice Hall.
- Kotler, Philip. 2002. *Marketing Management*. Edisi Milenium 1.Jakarta: Prenhailindo.
- Kotler, Philip. 2002. *Marketing Management*. Edisi Milenium 2. Diterjemahkan oleh Hendra Teguh,Manajmen Pemasaran. Jakarta : Prenhailindo.

- Martilla, J. and James J. (1977), 'Importance Performance Analysis', *Journal of Marketing*, 14(Desember): pp 77-79.
- Munawir, Hafidh, Sari Murni, Yosie Ika Putri R. 2007. *Analisis Peningkatan Mutu Pelayanan SMU Islam YMI dengan Metode Quality Function Deployment (QFD)*. Jurnal QFD. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Munhurrun, dkk. 2010. *Service Quality in The Public Service*. Skripsi tidak dipublikasikan : Universitas Gajah Mada.
- Musyarofah, Siti Afiani. 2009. *Perancangan Model Pengukuran Kualitas Jasa Pelayanan Teknis (JPT) Berbasis Servqual dan QFD*. Tesis tidak dipublikasikan. Bandung: Institut Teknologi Bandung.
- Nasution. 2005. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Ghalia.
- Prasetyo. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan (Service Quality) terhadap Kepuasan Pelanggan*. Skripsi tidak dipublikasikan : Universitas Brawijaya.
- PT. Sang Hyang Seri (SHS). 2009. *SHS sheed Sukamandi*. Jawa barat : Sukamandi.
- PT. Sang Hyang Seri–Cab Malang. 2013. *Data dan Buku Pedoman PT.SHS*. Jawa Timur : MaLang.
- PT. Sang Hyang Seri- Cab.Malang. 2014. *Data dan Buku Pedoman PT. SHS*. Jawa Timur: Malang.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Graha ilmu: Yogyakarta.
- Rum Royen. 2007. *Profesionalisme Aparatur Pemda Tobasa*. Jurnal. Medan: USU
- Sa'id, Gumbira. 2004. *Industri Penerapan Teknologi*. Edisi 1. Jakarta : Mediatama Sarana Perkasa.
- Sudarno, dkk. 2011. *Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengendalian Kualitas Jasa berdasarkan persepsi pengunjung*. Skripsi tidak dipublikasikan : Universitas Diponegoro.
- Sugiyono. 2007. *Statistika untuk Penelitian*. Jawa Barat : CV ALFABETA.
- Sumarwan, Ujang. 2002. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Sunyoto, Danang. 2009. *Uji Khi Kuadrat & Regresi untuk penelitian*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andi.

Tipler, Kellie. 2008. *The Importance Of Customer Service Excellence*. Skripsi tidak dipublikasikan : Universitas United Kingdom.

Umar, Husein. 2005. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Tama.

Wulansari, Eka. 2008. *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum*. Skripsi tidak dipublikasikan. Semarang : Universitas Negeri Semarang.

Zeithaml, Parasuraman and Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. The Free Press.

Zeithaml et.al. 1998. *Measuring The Quality Relationship in Costumer Service :An Empirical study*. European. Journal of Marketing.

