DAFTAR PUSTAKA

Adisaputro, Gunawan. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN

Alma,Buchari. 2002. *Manajeman Pemasaran dan Jasa*. Bandung: Alfabeta.

Angipora, P. Marnius. 2000. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Assauri Syofyan. 2001. *Manajemen Pemasaran Dasar Konsep dan Strategi.* Jakarta: Rajawali Press.

Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Foster, R.U, Timothy. 2002. *101 Cara Meningkatkan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.

Gaperz, R.U. 2004. *Manajemen Kualitas Dalam Indutri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama,

Herujito, M Yayat. 2001. *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta: Gasindo.

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: Prenhallindo.

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*, Jakarta: Salemba Empat.

Manulang, M. 2004. *Dasar-Dasar Manajeme.* Yoyakarta: Gadjah Mada.

Mounir, H AS. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Mowen, C, Jhon. 2001. *Perilaku Konsumen.* Jakarta: Erlangga.

Narbuko, Cholid. 2010. *Metodologi Penelitian.* Jakarta: Bumi Aksara

Nasution, M.N. 2001. Manajemen *Mutu Terpadu (total quality managemen).* Jakarta: Ghalia Indonesia.

Pidekso, Ari. 2010. *SPSS 17 untuk pengolahan Data Statistik.* Semarang: C.V Andi Offset.

Pohan, Imbalo. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan.* Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.

Sedarmayanti, 2002. *Sumber Daya Manusia Dan Produktifitas Kerja.*Yogyakarta: Mandar Maju Fekon UGM,

Sekaran, Uma. 2003. *Research Method For Businiss.*New York: Jhon Wiley Sonc Inc.

Sagian, P. Sondang. 2002. *Kiat Meningkatkan Produktiifitas Kerja*. Jakarta: Rieka Cipta,

Supranto, M.A, J. 2009. *Statistic Teori dan Aplikasi.* Jakarta: Erlangga.

Sutisna, 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran.*Bandung: PT.Remaja Rosda Karya.

Terry, R. George. 2001. *Dasar-Dasar Manajemen.* Jakarta: Aksara.

Tjiptono, Pandy. 2001. *Manajemen Jasa.* Yogyakarta: Andika.

Tjiptono, Pandy. 2002. *Manajemen Jasa.*Yogyakarta. Andika.

Umar, Husein. 2002. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia

Wisnalmawati. 2005. *Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat Pembelian Ulang*. Yokyakarta: Jurnal Ekonomi dan Bisnis No.3. Jilid 10