

## DAFTAR PUSTAKA

- A.Gima Sugiana, (2008), *Metode Riset Bisnis dan Manajemen*, Bandung :  
Guardaya Intimarta.
- Agustyn, Renata Riska. 2012. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Pelanggan”. *Skripsi*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi Revisi).  
Jakarta : Rineka Cipta
- Brady. M. K. and Jr. Cronin J.J. 2001. “Some new thoughts on conceptualizing  
perceived Service Quality: A hierarchical approach. *Journal of Marketing*.  
65. 34-49
- Duwi Priyatno. 2010. *Teknik Mudah Dan Cepat Melakukan Analisis Data  
Penelitian Dengan SPSS*. Yogyakarta : Gaya Media
- Fandy Tjiptono, 2006. *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang.
- Ferdinand Augusty, (2000 a), “Manajemen Pemasaran : Sebuah Pendekatan  
Stratejik”, *Reseach Paper Series*, No.01, Program Megister Manajemen  
Universitas Diponegoro, (Maret).
- Ferdinand Augusty, (2000 b), “*Structural Equation Modeling* dalam Penelitian  
Manajemen”, *Seri Pustaka Kunci* No.2, Semarang : Program Megister  
Manajemen Universitas Diponegoro, (Agustus).
- Ferdinand, Augusty, 2002, “Marketing Strategy Making: Proses dan Agenda  
Penelitian”, *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol.1 No, 1, p. 1-22.
- Farrell, A., A. Souchon, G. Durden. (1999). Service encounter conceptualisation :  
Employees’ service behaviours and customers’ service quality perceptions.  
*Journal of Marketing Management*, 17, 577-593.

- Ghozali, Imam (2007) *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44
- Gronroos. Christian. 2000. *“Service Management and Marketing: a Customer Relationship Management Approach*. Canada: Aldine Press
- Husein Umar, 2002. *Metode Riset Bisnis*. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Jaworski, Bernard J, Kohli, Ajay K., 1993, Market Orientation: Antecedents and Consequences, *Journal of Marketing*, Chicago: Jul 1993. Vol. 57, Iss. 3; pg. 53
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Jasa*. PT. Indeks. Jakarta
- Kusumawati, Ratna. 2008. “Analisis Pengaruh Budaya Organisasi Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Rs Roemani Semarang)” *Skripsi* Semarang : Universitas Diponegoro.
- Li, Ling X, 2000, *An Analysis of Sources of Competitiveness and Performance of Chinese Manufacturers*, *International Journal of Operation and Production Management*, Vol.20, No.3.
- Maima, Rizka KH. 2012. “Analisis Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Sikap Pelanggan Dan Implikasinya Terhadap Keputusan Pembelian Ulang.” *Skripsi*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Mas’ud, Fuad, (2004) *Survei Diagnosis Organisasional (Konsep dan Aplikasi)*, BP Universitas Diponegoro, Semarang
- Moejiono, Imam. 2002. *Kepemimpinan dan Keorganisasian*. Yogyakarta: UII Press.

- Nawawi H. dan M. Martin Hadari, 1995, *Manajemen*, Edisi Kedua, Tira Pustaka, Jakarta.
- Noviastuti, Noni. 2011. “Analisis Gaya Kepemimpinan Pegawai Pada Sat Pol PP Kota Pontianak”. *Skripsi*. Pontianak: Universitas Tanjungpura.
- Nur Pribadiyanto dan Mudiantono. 2004. “Analisis Faktor – Faktor Orientasi Pasar Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan dan Relevansinya terhadap Kinerja Perusahaan” *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi*, Vol. 1/No. 2/ Juli
- Parasuraman, *et al*, 1985, *Pelayanan Pelanggan yang Sempurna*,
- Parasuraman, A., Berry, L., Zeithaml, V., (1985) 'Quality Counts in Service, Too', *Business Horizons*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L. (1988), “SERVQUAL: A Multi-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality”, *Journal of Retailing*, Vol. 64, pp. 12-40.
- Prasetya, Dicky Imam, 2002, *Lingkungan Eksternal, Faktor Internal, dan Orientasi Pasar, Pengaruhnya terhadap Kinerja Pemasaran*, *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. 1 No. 3, Desember 2002
- Prasetyo, Teguh. 2006. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Relevansinya Terhadap Kinerja Perusahaan”. *Tesis*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Robins, P Stephen. 1996. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi*. Prenhallindo. Jakarta
- \_\_\_\_\_. 1999. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi*. Prenhallindo. Jakarta
- Shiang, Thau. 2012. “Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Pada Apotek Vegalia di Pontianak”. *Skripsi*. Pontianak: Universitas Tanjungpura.

- Situmorang, Ginting, 2008. *Analisis Data Penelitian*, USU Press, Medan.
- Situmorang, Et. al. 2008. *Analisis Data Penelitian; Menggunakan Program SPSS, Terbitan Pertama*. Medan. USU Press.
- Sunyoto, Danang, 2013. *Perilaku Konsumen*, CAPS (Center of Academy Publishing Service), Yogyakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. CV. Alfabeta : Bandung.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. CV. Alfabeta : Bandung.
- Trihendradi, C., 2013. *Step by Step IBM SPSS 21 Analisis Data Statistik*. Yogyakarta : Penerbit ANDI.
- Veithzal Rivai, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, Jakarta : Grafindo.
- Wahyono, 2002, *Orientasi Pasar dan Inovasi: Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pemasaran*, Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol.1, No.1, Mei.
- Zeithmal, A. Valerie; Berry, L.L; Parasuraman, A. 1990. “*Five Imperatives for Improving Service Quality*”. Sloan Management Review. Vol 31 p. 29-38
- Zeithmal. A. Valerie. & Mario JoBitner. 1996. “*Service Marketing*”. New York. MC Graw – Hill Companies Inc