

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta:RinekaCipta
- Chandra dewi dan Nurhayati *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan dan minat beli konsumen di rumah makan Boga-bogi Surakarta*Jurnal Informatika edisi September 2014. Vol.1 No.2ISSN 2337- 5213 ,53.
- Djarwanto Ps. 2000. “*Mengenal Beberapa Uji Statistik dalam Penelitian*”. Yogyakarta:Liberty
- Dwi Aryani dan Febriana Rositnta “*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan*” Jurnal ilmu administrasi dan organisasi Mei-Agustus 2010 hlm. 114-126 ISSN 0854-3844 vol 17 no 2 .
- Ferry Yudhy dan Susy “ *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit* (Studi kasus BPR Arthaguna Sejahtera)
- Ghozali, Imam, 2005. *Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penervit Universitas Diponegoro
- Ikrar Mandiri. Montgo mery dalam Harbani (2007), “the extent to which products meet the requirement of people who use them”.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta. Pt Kuncoro, Mudrajad.2009. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi 3. Jakarta : Erlangga
- Sugiyono.2007.Statistik untuk penelitian.Jakarta : Alfabeta
- Sugiyono.2009.Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R&D.Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip-Prinsip Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wikaningtyas, Suci Utami. 2001. *MenciptakanKepuasan Pelanggan Melalui KualitasPelayanan*. Kajian Bisnis. No. 23 (meiagustus):15-24.