

DAFTAR PUSTAKA

- Andi sylvana, 2004. “Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa terhadap intensi meregregistrasi ulang mahasiswa”. **Jurnal**. Universitas Terbuka
- Canon, Perreault, dan Carthy. (2008). *Pemasaran Dasar*. Edisi 16; Buku 1. Jakarta: PT Salemba Empat
- Canon, Perreault, dan Carthy. (2009). *Pemasaran Dasar*. Edisi 16; Buku 2 Jakarta: PT Salemba Empat
- Dodik Agung Indra dan Tri Gunarsih, 2004. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Perorangan dan Kelompok: studi kasus pada PD BPR bank pasar kabupaten karanganyar ”. :**Jurnal Fix**. Surakarta : Universitas Muhammadiyah
- Kotler, Shalowitz and Stevens. (2008). *Strategic Marketing For Health Care Organizations*. Francisco, San: Jossey-Bass
- Kuncoro, Mudrajad. (2009). *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Edisi 3. Jakarta: Erlangga
- Rambat Lupiyoadi, A Hamdani, 2009. **Pelayanan Jasa**. Jakarta
- Rangkuti, Freddy. (2009). *Strategi Promosi yang Kreatif & Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Supranto dan Limakrisna. (2007). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- <http://www.untukku.com/artikel-untukku/pengertian-kualitas-untukku.html#ixzz1thEu6emv>
- <http://zoeldhan-informatika.blogspot.com/2011/11/definisi-kualitas-pelayanan-dan-20.html>