

Karya Ilmiah :

Muh Yunus Bandu , 2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat.*
Universitas Hasanuddin, Makassar.

Ratih , 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (VILLA) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran.*
Universitas Diponegoro, Semarang.

Satrio Wibowo, 2009. *Analisis Pengaruh Keunggulan Produk Dan Kualitas Pelayanan Pasca Huni Terhadap Kepuasan Penghuni Rumah. (Studi Kasus: Perumahan Bukit Semarang Baru)*
Universitas Diponegoro, Semarang.

Tamitani, 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen di Suzuki Medan Jaya Group Yogyakarta.*
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”, Yogyakarta.

Yuzza Bayhaqi, 2006. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Minat Membeli Ulang (Studi Kasus: Pada Auto Bridal Semarang).*
Universitas Diponegoro, Semarang

DAFTAR PUSTAKA

Ghozali, Imam, 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Universitas Diponegoro, Semarang.

Hasibuan, Malayu. 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT Bumi Aksara, Jakarta.

Kuncoro, Mudrajat. 2004, *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis Ekonomi Edisi Kedua*, AMP YKPN, Yogyakarta.

Lupiyoadi R L dan Hamdani A, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.

Lupiyoadi R L dan Hamdani A, 2008, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.

Luthans Fred, 2006, *Perilaku Organisasi*, Yogyakarta: Andi.

Mathis, L Robert dan Jackson, John H. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Jilid I*. Salemba Empat, Jakarta.

Philip Kotler & Kevin Lane Keller, 2005, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT.Indeks.

Philip Kotler & Kevin Lane Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT.Indeks.

Riani, Laksmi Asri, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Masa Kini*. Graha Ilmu, Yogyakarta.

Richard L, Daft. 2006, *Manajemen Edisi-6 Buku 2*, Salemba Empat, Jakarta.

Sanusi, Anwar. 2011 *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung:CV.ALFABETA.

Sutrisno, Edy, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Pertama*. Kencana, Jakarta.

Tjiptono Fandy, 2005, *Pemasaran Jasa*, Malang.

Tjiptono Fandy & Gregodius Chandra, 2005 *Service Quality And Satisfaction*, Yogyakarta : Andi Offset.

Trenggono, Jefry. 2008. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kepuasan Konsumen melalui Kinerja Karyawan pada Atlas Sport Club Surabaya.

Veithzal Rivai dan Ella Jauvani Sagala. 2010 *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Cet ke3*, Rajawali Pers, Jakarta.

Yuniarsih Tjuttju, dan Suswanto, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia teori Aplikasi dan Penelitian*. Alfabeta, Bandung.