

DAFTAR PUSTAKA

- Al Fajar, Siti, dan Tri Heru. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Sebagai Dasar Meraih Keunggulan bersaing*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Dewi, Gusti Ayu Putu Ratih Kusuma. 2014. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah PT. BPR Hoki di Kab. Tabanan*. Tesis. Denpasar: Universitas Udayana.
- Djati, S. Pantja. 2011. *Pengaruh kualitas karyawan terhadap kepuasan, kepercayaan, dan kesetiaan pelanggan*. Skripsi. Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Djohanputro, Bramantyo. 2007. *Artikel dari Jurnal of Management and business Review vol 4 No. 1*.
- Ghozali, Iman. 2005. *Aplikasi analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyanti, Ratih. 2010. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa penginapan (Villa) Agrowisata kebun teh pagilaran*. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kuncoro. 2009. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi bagaimana meneliti dan menulis Tesis*. Edisi 3. Jakarta : Erlangga.
- Macaulay, Steve., and Sarah Cook. 1997. *How to Improve Your Customer Service*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Prasastono, Ndaru dan Sri Yulianto Fajar Pradapa. 2012. *Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi*. Skripsi. Semarang: Universitas Stikubank.
- Panggabean, S. Mutiara. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. 2003. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2003. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Ratminta dan Atik Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan ketiga. Jakarta : Rineka Cipta.