

DAFTAR PUSTAKA

- Affifuddin. 2009. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan pada PT (Persero) Angkasa Pura I di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. *Tesis*. Universitas Terbuka. Jakarta.
- Alfansi,L. 2003. Memilih Nasabah Kecil dan Mikro dengan Dimensi Mutu Pelayanan. *Jurnal Riset Ekonomi & Manajemen*. No.2
- Alviani,Z. 1998. *Jurnal Litbang Polri*. No.2
- Ancok,D. 1987. *Teknik Penyusunan Skala Pengukuran*. Yogyakarta : Pusat Penelitian Kependudukan UGM
- Amir,M.T. 2005. *Dinamika Pemasaran Jelajahi & Rasakan*. Edisi Pertama. Kajarata : PT Raja Grafindo Persada
- Azwar,S. 1986. *Reliabilitas & Validitas – Interpretasi & Komputasi*. Yogyakarta : Liberty
- 2000. *Validitas & Reliabilitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Chryshnanda,D.L. 2008. *Polri Masa Depan dalam Perspektif Polisi Lalu Lintas*. <http://202.59.168.243/perpustakaan/files/kebijakan.pdf>
- Cravens,D.W. 1996. *Pemasaran Strategis*. Jakarta : Erlangga
- Dharana,L. 2006. *Pelayanan Prima Kepolisian*. <http://www.Lastarya-Dharana.com>
- Dharmmesta,B.S & Handoko,H. 1997. *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*. Edisi pertama. Yogyakarta : Balai Pustaka Fakultas Ekonomi
- Elliatan,L. 2001. Strategi Mendongkrak Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ekonomi Manajemen & Akuntansi*. Yogyakarta. No.15 Tahun X
- Gerson,R.F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Penerbit PPM
- Hadi,S. 1987. *Metodologi Research I*. Yogyakarta : Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada
- 1990. *Statistic I*. cetakan 3. Yogyakarta : Andi Offset

- 1994. *Methodology Research II*. Yogyakarta : Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada
- Handoko,H. 1997. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BPFE
- Haryanti,K & Hadi,S. 2000. Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dan Nilai Konsumen dengan Kepuasan Konsumen. *Psikodimensi*. Vol.1, No.1 hal: 46-56
- Irawati,N & Primadha,R. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Brand Image pada Unit rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam RSU DR.Pirngadi di Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis*. Vol.1.No.2. Mei 2008.
- Jerome,E,dkk. 1993. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Kotler. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Alih bahasa: Alexander Sindoro. Jakarta : Erlangga
- 1998. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengawasan*. Alih bahasa : Alexander Sindoro. Jakarta : Erlangga
- Kuswadi. 2004. *Cara mengukur Kepuasan Karyawan*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Lupiyoadi,R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*. Jakarta : Salemba Empat
- Musanto,A. 2004. Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan : Studi Kasus pada CV Sarana Media Advertising. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol.6. no.2. September 2004
- Nasution,M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Rahmulyono, A. 2008. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di Sleman. *Skripsi*. Universitas Islam Indonesia.
- Sawitri,D & Halim,A. 2001. Bagaimana Membangun Kualitas Pelayanan Publik. *Usahawan*. No.8. tahun XXXII (h.40-44)
- Soehartono,I. 1998. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : PT Remadja Rosdakarya

- Sugiarto,E. 1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Suratno & Purnama. 2009. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Jasa Warung Internet. *Skripsi*.Universitas Muhammadiyah Malang.
- Suryabrata,S. 2000. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Rajawali
- Tjiptono,F. 2001. *Total Quality Service*. Jakarta : Balai Pustaka
- , 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset
- Transtrianingzah. 2006. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Cabang Solo. *Tesis*. Universitas Terbuka UPBJJ-UT Bandar Lampung.
- Umar,H. 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Wulandari,E. 2007. Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan PDAM. *Skripsi*. Universitas Islam Indonesia
- Yamit,Z. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta : Ekonosia.