

DAFTAR PUSTAKA

- Arief ,A, (2007), *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*, Jakarta , Bayumedia Publishing.
- Aritonang R, Lerbin R, (2007), Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Ghozali, Imam, (2005), *Skala Pengukuran dan Metode Analisis Data*, Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gede, (2009), *Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas jasa pada “ Salon Rudy’*. Jakarta, Rudy Hadisuwarno, Universitas Mercu Buana.
- Istijanto, (2005), *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama.
- Indahwati, (2009), *Analisa Kualitas Pelayana dan Kepuasan Pelanggan PT. Krakatau Listrik*, Jakarta, Universitas Mercu Buana.
- Kirom, Bahrul, (2009), *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*, Jakarta, Pustaka Raka Cipta.
- Kotler, P. (1997), *Manajemen Pemasaran*, Jakarta, Penerbit Erlangga.
- Maholtra, N,K. (2005), *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan*, PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Oliver,R.L. (1997), *Satisfaction A Behavioral Perspective on the Consumer*, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V.A., Berry L.L., (1985) “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”. *Journal of Marketing*, Vol. 49, Fall.
- Press Conference, Analysts Meeting (2009), *Keunggulan BLT di Pasar Global*, Jakarta, PT Berlian Laju Tanker Tbk.
- Putra, Eka, (2009), *Analisa Kualitas Pelayanan Fisioterapi Pelayanan Kesehatan ST. Carolus*, Universitas Mercu Buana.
- PT Berlian Laju Tanker Tbk (2008), *Struktur Organisasi Perusahaan*, Jakarta.

PT.Berlian Laju Tanker Tbk, www.blk.co.id

Rangkuti, F, (1997), *Riset Pemasaran*, PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sejana, Gede, (2008), *Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Jasa pada “Salon Rudy”* By. Rudy Hadisuwarno, Jakarta, Universitas Budi Luhur Pasca Sarjana.

Supranto, J,(2006), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta, Rineka Cipta.

Sugiyono (1999), *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung, Alfabeta.

Tjiptono, F & Chandra, G (2005), *Service Quality & Satisfaction*, Jakarta, Penerbit Andi.

----(1996), *Manajemen Jasa*, Yogyakarta, Penerbit Andi.

---- (1997), *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta, Penerbit Andi.

Umar, Husein (2000), *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA