

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Rasyid, Harun. (1994). *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*. Bandung: Universitas Padjadjaran
- Alamsyah, Zulkifli. (2003). *Manajemen Sistem Infomasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Ariani, Dorothea Wahyu. (2003). *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Gibson J.L, L.M Luanceich dan J.H Donnelly. (1984). *Organisasi dan Manajemen*, diterjemahkan oleh Djoerban Wahid. Bandung: Erlangga
- Gordon, Davis. (1993). *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: PT. Pustaka Binaman Presindo
- Jogiyanto. (2003). *Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi
- Kotler, Phillip. (2000). *Marketing Management Tenth Edition*. Jakarta: Prenhallindo
- Kotler, Phillip. (2000). *Manajemen Pemasaran Edisi Kesepuluh*. Jakarta: Prenhallindo
- Kurniati, Tian. (2004). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian Produk (TAPLUS) di PT.Bank Negara Indonesia Cabang UPI*. Skripsi pada FPIPS UPI Bandung: tidak diterbitkan
- Laudon, Kenneth C dan Jane P. Laudon. (2008). *Sistem Informasi Manajemen: Mengelola Perusahaan Digital Buku Satu Edisi Sepuluh*. Depok: Salemba Empat
- Lumpiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Depok: Salemba Empat
- McLeod, Raymond dan Schell, George. (2004). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: PT. Indeks
- Moenir, H.S. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Riduwan. (2008). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta
- Rivai, Veithzal. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan Dari Teori ke praktek*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada

- Setiawan, Yasin. (2008). *Penerapan Pelayanan Prima*. Tersedia: [online] [http://www.siaksoft.net/index.php?option=com\\_content&task=view&id=2549&Itemid=104](http://www.siaksoft.net/index.php?option=com_content&task=view&id=2549&Itemid=104), [8 Juli 2008]
- Siagian, Sondang P. (1984). *Sistem Informasi untuk Pengambilan Keputusan*. Jakarta: Gunung Agung
- Sofa. (2008). *Dinamika Bisnis Jasa dan Pentingnya Pemasaran Jasa*. Tersedia: [online] <http://massofa.wordpress.com/2008/02/02/dinamika-bisnis-jasa-dan-pentingnya-pemasaran-jasa/>, [30 Juni 2008]
- Somantri, Ating dan Sambas Ali Muhidin. (2006). *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia
- Sudjana. (1996). *Metode Statistik*. Bandung: Tarsito
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Susanto, Azhar. 2004. *Sistem Informasi Manajemen Konsep dan Pengembangannya*. Bandung: Lingga Jaya.
- Sutabri, Tata. (2003). *Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2005). *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Umar, Husein. (2001). *Metode Penelitian Bisnis untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Yuniarsih, Tjutju. (1998). *Manajemen Organisasi*. Bandung: IKIP Bandung Press