

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan, 2010 Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosia lainnya. Jakarta: Kencana Prenama Media Group
- Ghozali, Imam, 2001, Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS (Edisi Kedua), Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Imam Muhni, Djuretna A. 2003. *Moral dan Religi*, Yogyakarta: PT. Kanisus
- Koentjaraningrat. 2009. Pengantar Ilmu Antropologi, Edisi Revisi 2009. Rineka Cipta, Jakarta
- Kotler, Philip. 2003. Manajemen Pemasaran. edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia
- Marzuki. 2000. Metodologi Riset. BPFE UII. Yogyakarta.
- Moleong, Lexy J. 2005. Metodologi Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Rachmayanti, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Singarimbun, Masri & Sofyan Effendi. 1989. Metode Penelitian Survei. (Ed. Ke-2). Jakarta: LP3ES
- Soekanto, Soerjono. 2006. Sosiologi Suatu Pengantar, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Taneko. Soleman B, 1984. Struktur dan Proses Sosial Suatu Pengantar Sosiologi Pembangunan, CV. Rajawali, Jakarta
- Sugiharti, lilis. 2005. *Analisis Kepuasan Harga dan Pelayanan Pengguna Jasa KA Kaligung Bisnis* (Studi Kasus pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP IV Semarang). Universitas Diponegoro : Semarang
- Sugiyono, 2009. Statistika Untuk Penelitian, Bandung: Alfabeta
- 2014. *Manajemen Penelitian Administrasi*. Alfabeta: Bandung
- Sukmadinata. , 2006. Metode Penelitian Pendidikan, Remaja Rosdakarya, Bandung

Tjiptono, Fandy, dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Andi: Yogyakarta.

-----2000. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Andi: Yogyakarta.

-----2012. *Service Manajemen Mewujudkan layanan prima*. Andi: Yogyakarta

-----2005. *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing

Yoeti. A. Oka. 2003. *Manajemen Pemasaran Hotel*, Jakarta : Perca.

Sumber Lain:

Green.kompasmania.com 21 Februari 2014 diakses 19 Maret 2015)

Indonesiarayanews.com diakses 20 Maret 2015

Keputusan Menteri Negara Lingkungan Hidup No. 15 Tahun 1996

Agusrianto09.wordpress.com/2010/905/17/minggu-pagi-di-alun-alun-purwok

