

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Abu. 1984. *Petunjuk Praktik Menyusun Risalah dan Skripsi*. Surabaya: PT. Bina Ilmu.
- Arief, Sritua. 1987. *Metode Penelitian Ekonomi*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Budiyono. 2000. *Statistika Dasar untuk Penelitian*. Surakarta: UNS Press.
- Djarwanto dan Pangestu Subagyo. 1996. *Statistik Induktif*. Edisi ke 4, Yogyakarta: BPFE UGM.
- Ghozali, Imam (2002). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Penerbit; Universitas Diponegoro.
- Gujarati, Damodar. 1995. *Ekonometri Dasar*. Cetakan ke-4. Jakarta: Erlangga.
- Hadi, Sutrisno. 1987. *Metode Research I*. Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Garry. 1997. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi ke 3, Jakarta: Erlangga.
- Lincoln, Arsyad. 1995. *Ekonomi Makro Ringkasan Teori dan Soal Jawab*. Yogyakarta: Lembaga Penelitian Fakultas Ekonomi Universitas Gajah Mada.
- Love, C, H. 1991. *Marketing Service*. Second Edition. Printice Hall.
- Murwanti Sri dan Nursiam. 2004., Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perguruan Tinggi UNS dan UMS. *Empirika*. Vol. 17. No. 1, Juni 2004.
- Stanton, William. 1998. *Prinsip Pemasaran*. Edisi ke 7. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyanto. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sumodiningrat, Gunawan. 1995. *Ekonometrika Pengantar*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada Press.
- Supranto. 1992. *Metode Riset dalam Aplikasi Pemasaran*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Univesitas Indonesia.
- Swastha, Basu dan T. Handoko. 1987. *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Libery.

Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.

_____. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Umar, Husein. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Wilson, Aubrey. 1982. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Djaya Prima.

Yamid, Zulian. 1996. *Manajemen Produksi dan Operasi*, Edisi Pertama, Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.

Yazid. 2003. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.

Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman, and Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Services, Balancing Customer Perceptions and Expectations*, USA: The Free Press.