

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, Liadona Septya., (2003), *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Melalui Evaluasi Kualitas Pelayanan di Kantor Pegadaian Cabang Gading*, Skripsi tidak diterbitkan, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Damastuti, Tati Kusuma, (2003), *Analisis Tanggapan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Dr. Moewardi Surakarta*. Skripsi Tidak diterbitkan, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Djarwanto PS dan Pangestu Subagyo, (1998), *Statistik Induktif*, BPFE, Yogyakarta.
- Engel, James F. Dkk., Terjemahan F.X. Budiyanto., (1994), *Perilaku Konsumen* Binarupa Aksara, Jakarta.
- Gujarati, Damodar Terjemahan Sumarno Zain., (1988), *Ekonometrika Dasar*, Erlangga, Jakarta.
- Hanafi, Mamduh, M. 2004. *Manajemen Keuangan*. BPFE UGM, Edisi 2004 – 2005. Yogyakarta.
- Kotler, Philip Terjemahan Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli. (1997). *Manajemen Pemasaran Jilid I*, Prenhallindo, Jakarta.
- Munawaroh, Munjiati, (2002), *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pada Perguruan Tinggi Negeri dan Swasta di Yogyakarta*, Kompak, No 4. Januari.
- Riyanto, Bambang, 1994. *Dasar-dasar Pembelajaran Perusahaan*. Yayasan Penerbit Gajah Mada, Edisi 3, Yogyakarta.
- Sabihaini, (2002), *Analisis Konsekuensi Keperilakuan Kualitas Layanan: Suatu Penelitian Empiris*, Usahawan, No. 02, Februari.
- Suad Husnan, 1996. *Pembelanjaan Perusahaan (Dasar-dasar Manajemen Keuangan)*, Liberty, Yogyakarta.
- Supranto, (2001), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Akhmad Syakhroza, (1999), *Pemulihan Jasa*, Usahawan, No. 06. Juni.

Transistari, Ralina dan Basu Swasta Dhamesta., (2002), *Analisis Konsekuensi Perilaku Konsumen Terhadap Kualitas Layanan*, Kajian Bisnis, No. 25, Januari – April.

Yamit, Zulian., (2001), *Manajemen Kualitas Produksi dan Jasa*, Ekonisia, Yogyakarta.