

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofjan. (2003). *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction dalam Usahawan*, No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal.25-30: Jakarta.
- Correia, Muslimin .2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Warnet “Aurora” Pabelan Kartasura Surakarta*. Skripsi FE UMS.
- Djarwanto dan Subagyo, Pangestu. 2005. *Statistik Induktif*. Yogyakarta : BPF-UGM.
- Fabrianto, Dony Hardiawan .2007. *Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Peserta Didik Pada Lembaga Pendidikan ALFABANK Surakarta*, Skripsi FE UMS.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gujarati, Damodar, 2001. *Ekonomika Dasar*. Alih Bahasa Sumarno Zain. Erlangga: Jakarta.
- Kotler, Philip,(1995), *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Edisi 8, Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary (2001). *“Prinsip-prinsip pemasaran Jilid 1”*, Edisi Delapan, Erlangga, Jakarta.
- Kotler dan Amstrong, 2004. *Dasar-dasar Pemasaran*. Indeks Kelompok Gramedia: Jakarta.
- Kotler, P., Bowen, J., Makens, J., 2003 . *Marketing for Hospitality & Tourism*. 3th edition. Prentice Hall. New Jersey.
- Kotler, Philip, 2005. *Manajemen Pemasaran*, Terjemahan Edisi Kesebelas Jilid 1. Indeks Kelompok Gramedia: Jakarta
- Kotler, P., & Gary A., 2006. *Principles of Marketing*, 11th edition. Prentice Hall, New Jersey.
- Lupiyoadi, Rambat. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta:Andi

- Nawawi, Hadari dan Mimi Martini. 1994. *Penelitian Terapan*. Cetakan pertama. Yogyakarta : Universitas Gajah Mada.
- Santoso, Singgih dan Tjiptono, Fandy, (2002), "*Riset Pemasaran: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*", Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Schiffman, I.G., & Leslie L.K., 2004. *Consumer Behavior*. 8th edition. Prentice Hall, New Jersey.
- Simamora, Bilson, (2002), "*Panduan riset Perilaku Konsumen*", Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, 1995, *Metode Penelitian Survei*, Edisi Kedua (Revisi), Jakarta, LP3ES.
- Suharsimi, Arikunto (2002), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, , Rineka Cipta Jakarta.
- Suparmoko, M (2002), *Metode Penelitian Praktis*, BPFE, Yogyakarta.
- Swastha, Basu dan Handoko. Hani *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*, 2000, BPEE, Yogyakarta.
- Swastha, Basu DH dan Irawan, (2001). "*Manajemen Pemasaran Modern*", Liberty, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, (1997). "*Strategi Pemasaran*", Edisi Kedua, Andi Offset, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, (2004). "*Manajemen Jasa*", Edisi Ketiga, Andi Offset, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy dan Candra, Gregorius .(2005). *Service, Quality, and Satisfaction*. Andi Offset: Yogyakarta.
- Umar, H. 2003. *Metode Riset: Perilaku Konsumen Jasa* . Cetakan I. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Yamit, Zulian. (1996) *.Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi Pertama, Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction – Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN – JP*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta