

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, Hasan. 2004. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Astra Honda Authorized Service Station (AHASS) Di Kotamadya Yogyakarta". *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Ahmad Dahlan.
- Arikunto, Suharsini. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifudin. 2002. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Christopher, Lovelock. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT INDEKS Kelompok Gramedia.
- Djarwanto PS. 2001. *Statistik Edukatif*. Yogyakarta: Edisi Empat BPFE UGM.
- Fandi Tjiptono dan Anastasia Diana. 2001. *Total quality management*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Undip.
- Kotler dan Armstrong. 2004. *Dasar- Dasar Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, (alih bahasa Alexander Sindoro). 2001. *Dasar – Dasar Pemasaran*. Jilid 1, Jakarta: prehalindo.
- Kotler, Philip. 2002, *Manajemen Pemasaran : Analisa Perencanaan dan Pengendalian*, BPFE UI, Edisi Indonesia.
- Kotler, Philip, dkk. 2004. *Manajemen pemasaran sudut pandang asia*. Jakarta: PT. INDEKS Kelompok GRAMEDIA.
- Machfoedz, Mahmud. 2005. *Pengantar Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan.
- Santoso, Soeroso.2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kedokteran EGC.

- Setiawan, Hari. 2009. "Analisis Pengaruh Afeksi, Fairness dan Diskonfirmasi terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Angkutan Taksi Di Surakarta". *Skripsi*. Surakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Shilfina, Ifah. 2005. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Depot Air Minum Isi Ulang Di Tirta Mulya". *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Ahmad Dahlan.
- Simamora, Bilson. 2004. *Riset Pemasaran Falsafah, Teori, Dan Aplikasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum.
- Sugiyono.2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV.Afabeta.
- Sugiyono.2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung:CV.Afabeta.
- Umar, Husein. 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Uti. 2005. "Analisis Pengaruh Atribut-Atribut Sepeda Motor Yamaha Jupiter terhadap Motivasi Pembelian Di Universitas Ahmad Dahlan". *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Ahmad Dahlan.
- Yamit, Zulian. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Zakiyah, Aini. 2003. "Analisis Faktor-Faktor yang Berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Sun Motor Jebres Surakarta". *Skripsi*. Surakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Sebelas Maret.