

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 1997, *Prosedur Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Barnes, James, G, 2003, *Secrets of Customer Relationship Management Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Dharmmesta, Basu Swastha dan Handoko, Hani, 2000, *Manajemen Pemasaran : Analisa Perilaku Konsumen*, Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta.
- Dharmmesta, Basu Swastha dan Irawan. 2001. *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: Liberty.
- Djarwanto Ps. dan Subagyo, Pangestu, 1994, *Statistik Induktif*, Edisi Ketiga, BPFE, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam, 2001, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gunawan, 2004. Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Produk Rokok Merek Djarum 76 di Malang, Jawa Timur. Tesis, tidak dipublikasikan
- J. Supranto, 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, PT. Rineka Cipta, Jakarta .
- Kasmadi, 2005. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Batu Baterai Merek ABC di Kodya Surakarta. Tesis, tidak dipublikasikan.
- Kotler, Philip, 1997, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol Jilid 1*, alih bahasa: Imam Nurmawan, Edisi Ketiga, PT. Prehalindo, Jakarta.
- Mowen, JC. dan Minor, M., 2002, *Perilaku Konsumen*, Alih bahasa: Dwi Kartini Yahya, Jakarta: Erlangga.
- Munawaroh, Munjiati, 2002, Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pada Perguruan Tinggi Negeri dan Swasta Di Yogyakarta, Jurnal Kompak Fakultas Ekonomi UMY, Yogyakarta, Nomor 4, Januari.
- Nilofar. 2003. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Pembelian Produk Kosmetik (Studi Kasus Ibu Rumah Tangga di Kabupaten Kebumen). Tesis, tidak dipublikasikan
- Setyawan, Anton A. dan Susila, Ihwan, 2004, "Pengaruh *Service Quality Perception* terhadap *Purchase Intentions* (Studi Empirik pada Konsumen Supermarket), Jurnal Usahawan, No. 07 Th. XXXIII Juli.

Sugiyono, 1999, *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Pertama, CV Alfabeta, Jakarta.

Supriyanto dan Kristrianto, 2004, “Faktor-faktor Yang mempengaruhi Perilaku Konsumen Melakukan pembelian Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang)”, *Jurnal STIE IBMT*, Vol. 1, No. 1 April, Surabaya.

Tjiptono, Fandy, 2000, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.

Wahyuni, Salamah, 1998, “Peningkatan Pelayanan Pelanggan”, *Perspektif-Jurnal Fakultas Ekonomi UNS*, Surakarta, 214-220.