

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari, 2000, *Statistik Induktif Untuk Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Arikunto, Suharsimi, 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Cholit Nur Afgan, 2007. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lembaga Keuangan Syariah At-Taubah di Surakarta*. Skripsi Manajemen. STIE Surakarta.
- Djarwanto PS dan Pangestu Subagyo, 2002, *Statistik Induktif*, Yogyakarta: BPFE.
- Eddy Priyono, 2004. *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Memilih Kafe Di Kota Surakarta*. Benefit Jurnal Manajemen Dan Bisnis. No. 1 Vol 10.
- Erma Setiawan dan Sri Murwanti. 2004. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pembentukan Intensi Pembelian Konsumen*. Benefit Jurnal Manajemen dan Bisnis. No.1 Vol. 10.
- Fajarwati dan Nofriadi Muriko, 2004. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Astra Internasional, Tbk*, Analisis Jurnal Bisnis dan Ekonomi. Hal 105 No. 2, Vol. 2.
- Ghozali, Imam, 2002, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, Sutrisno, 2000, *Metodologi Research*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Kasmir, 2004, *Manajemen*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip, 2000, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, 9th ed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, Inc.
- _____, 2002, *Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Prentice Hall, Jakarta: PT Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sabihaini, 2002, *Analisis Tingkat Layanan Bank*, JSB No. 5 Volume 1..
- Stanton, William J, 2000, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1 Edisi ke 3, Alih Bahasa oleh Yohanes Lamarto, Jakarta: Erlangga.

Sugiyono, 2000, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : CV Alfabeta.

Sulaiman, Wahid, 2004, *Analisis Regresi Menggunakan SPSS, Contoh Kasus dan Pemecahannya*, Yogyakarta: Andi.

Supranto, Johannes, 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta, Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset.

_____, 2000, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset.

Yamit, Zulian. 2004, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta: Ekonosia.