

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, Damodar. 2003. *Ekonometrika Dasar*. Terjemah Sumarno Zein. Jakarta: Erlangga.
- Hartanto, Eko. 2007. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Meubel Jati Mutu Furniture Polokarto Sukoharjo". *Skripsi*. (tidak diterbitkan). Surakarta: FE UMS
- Irawan D, Hadi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium*. Buku Satu. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Lovelock, Cristopher H. dan Wright, Lauren K. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rachmawati, Dewi. 2006. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Amanah Klaten". *Skripsi*. (tidak diterbitkan). Surakarta: FE UMS
- Rust, R.T. A.J. Zahorik and T.L, Keiningham. 1999. *Service Marketing*. New York: Harper Collins College Publishers.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofyan. 2001. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia