

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto Suharsimi. 2006, "*Prosedur Penelitian*", *Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi Enam)*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Dajan Anto, 1986, "*Pengantar Metode Statistik*", Cetakan 2, Jakarta, Lp 3 Es.
- David Gilbert, 2003, "*Retail Marketing Management*", (*Second Edition*), New Jersey, Prentice Hall.
- Erma Setiawati dan Sri Murwanti. 2006, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pembentukan Intensi Pembelian Konsumen*", Surakarta: UMS.
- Fajarwati dan Nofriadi Muriko. 2004, "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan pada PT Astra International Tbk.*", Surakarta: UMS.
- Husein Umar, 2000, "*Metodologi Penelitian*", *Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler Philip, 2000, *Marketing Management*, Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler Philip, 2004, "*Manajemen Pemasaran*", *Edisi Milenium 1*, Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kasmir, 2007, *Kewirausahaan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Naresh Malhotra, 1993, "*Riset Pemasaran*", *Manajemen Pemasaran Riset*, Jakarta, Indeks Kelompok Gramedia.
- Payne Adrian, 2000, "*Pemasaran Jasa*", *Diterjemahkan Fandy Tjiptono*, Yogyakarta, Ed.I.
- Richard Gerson, 2001, "*Mengukur Kepuasan Pelanggan*", *Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*, Jakarta, Ppm.

Sri Murwanti dan Nursiam. 2004, *“Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Mahasiswa Perguruan Tinggi di Surakarta (Studi Kasus Pada Perguruan Tinggi Universitas Sebelas Maret dan Universitas Muhammadiyah Surakarta)”*, Surakarta: UMS.

Sugiyono, 2007, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*, Bandung, Alfabeta.

Sugiyono, 2003, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung, Alfabeta.