

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Kuncoro, 2001, Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Asumsi Klasik, Cetakan Pertama. Bandung: ALFABETA.
- Agustino, Budi dan Sumarno. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit ST Elisabeth Semarang*. Eksplanasi. Vol. 2 No. 4.
- Ariyanto, Nuke dan Suryandari, Retno Tanding. 2005. *Pengaruh Atribut Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen (Survei pada Pedagang Kaki Lima di Jl. Ir. Sutami, Jebres, Surakarta)*. Fokus Manajerial. Vol. 3, No. 2, 2005 : 120 – 131
- Azwar, Saifuddin. 1992. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bowen, John T. dan Chen. 2001. *The relationship between customer loyalty and customer satisfaction*. International Journal of Contemporary Hospitality Management. 13/5 : 213 – 217.
- Buchari, Alma. 2008. *Management Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta: Bandung.
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Edisi Pertama. Prenada Media Jakarta.
- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management Concepts and Tools*. Bayumedia Publishing.
- Darmayana, Widya Budi, Thoyib Armanu dan Zain, Jumilah. 2006. *Analisis Faktor-Faktor Bauran Pemasaran yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pembeli Rumah Tipe Menengah ke Atas di Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman Yogyakarta* : PPSUB.
- David Garvin, 2009. *Analyse influence of location and service quality to consumer satisfaction*.
- Djarwanto PS dan Pangestu Subagyo. 1994. *Statistik Induktif*. Edisi 4. : BPFE Yogyakarta.
- Donald R, Cooper dan William Emory C. Alih bahasa Dra. Ellen Gunawan, M.A. dan Imam Nurmawan, SE. 1996. *Metode Penelitian Bisnis Jilid 1 edisi Kelima*. Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, Fandy, 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Edisi Pertama, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.

- , 2004. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Griffin, Jill. 2008. *Customer Loyalty menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Edisi Revisi dan Terbaru. Erlangga. Jakarta.
- Irawan, Handi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan (Paradigma Baru Merebut Hati Pelanggan untuk Memenangkan Persaingan)*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta
- Kasmurdiyanto, 2005. *Pemikiran-Pemikiran dalam Pembangunan Kesejahteraan Sosial*. Jakarta: Lembaga Penerbit FE-UI.
- Kurnia Ahmad. 2008. *Konsumen dan Kepuasannya*. Resensi Buku. Rangkuman. Materi Kuliah Manajemen.
- Palilati, Alida. 2004. *Pengaruh Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Wilayah Etnik Bugis*. Analisis. Vol. 1 No. 2.
- Pride, William M, & O.C. Ferrell, 2000, *Marketing Basic Concept and Decisions*, Houghlon Mifflin Company, Boston. Edisi Bahasa Indonesia Terjemahan oleh Terjemahan Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta.
- Setiaji, 2004. *Ekonometrika Dasar*. Penerjemah Sumarno Zain. Jakarta: Erlangga.
- Sitaniapessy, Rainier Hendrik dan Sitania Pessy. Harry A.P. 2006. *Kualitas Jasa Pelayanan dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Konsumen*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis No. 1 Jilid II.
- Sugiyono, 1999, *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Supriyatmini, 2005. *Hasil dari analisis data yang dilakukan mengenai lokasi dan kualitas pelayanan BMT "ANDA" Semarang*.
- Tjiptono, Fandy, 2004, *Manajemen Jasa*, Edisi Ketiga, Andi Offset, Yogyakarta
- Vukmir, Rude B. 2006. *Customer Satisfaction*. International Journal of Health Care Quality Assurance. Vol. 19 No. 1
- Wahyuningsih. 2006. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen pada Toko Alfamart di Pemalang*.
- Winarto. 2008. *Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Warung Internet di Salatiga*. National Conference UKWMS Surabaya.
- Yuliarmi Ni Nyoman dan Riyasa Putu. 2007. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*. Buletin Studi Ekonomi. Vol. 12 No. 1