DAFTAR PUSTAKA

Agung Indra, Dodik. 2006. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Perorangan dan Kelompok: Studi Kasus Pada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar. *Tesis*. (tidak diterbitkan). Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Ferdinand, A. 2006. *Metode Penelitian Manajemen, Semarang*: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro

Kotler, Philip dan Amstrong, Garry. 2005. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran.* Edisi Milenium Jilid I. Jakarta: PT. Prehalindo..

Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium*. Buku Satu. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Lovelock, Cristopher H. dan Wright, Lauren K. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.

Munawaroh, Munjiati. 2005. "Analisis Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pada Industri Pendidikan di Yogyakarta". *Jurnal Siasat Bisnis*. Edisi No. 5 Vol. 2. Tahun 2005. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Nugroho, Setyo 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Surya Abadi Motor Di Surakarta).* Skripsi tidak di terbitkan. Surakarta. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Rachmawati, Dewi, 2006. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Nasabah BMT Amanah Klaten. *Skripsi* (tidak diterbitkan). Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Rust, R.T. A.J. Zahorik and T.L, Keiningham. 1999. *Service Marketing*. New York: Harper Collins College Publishers.

Setiaji, Bambang. 2006. *Cara Mudah Analisis Kuantitatif: Dilengkapi dengan Tutorial SPSS*. Surakarta: Al Es'af Press.

Stanton, W.J. 2006.. *Prinsip Pemasaran I*. Jakarta: Erlangga.

Sugiyono. 2007. *Statistik Untuk Penelitian.* Bandung: CV.Alfabeta.

Swastha, Basu DH dan Handoko, T. Hani. 2000. *Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE

Swastha, Basu DH. dan Irawan. 2005. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Penerbit Liberty.

Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa. Cetakan Pertama.* Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.