

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.
- Correia, Muslimin. 2009. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Warnet AURORA Pabelan Kartasura". *Skripsi* (tidak diterbitkan). Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Djarwanto PS. 2003. *Statistik Non Parametrik*. Yogyakarta: BPFE-UGM.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Gujarati, Damodar. 2007. *Basic Econometrics*. Fourth Edition. New York: Mc. Graw-Hill.
- Indryanto, Hermawan. 2007. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Pada Pusat Perbelanjaan LARIS Kartasura". *Skripsi* (tidak diterbitkan). Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary. 2005. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium* Jilid I. Jakarta. PT. Prehalindo.
- _____. 2008. *Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium*. Buku Satu. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- 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.
- Rust, R.T. A.J. Zahorik and T.L, Keiningham. 1999. *Service Marketing*. New York: Harper Collins College Publishers
- Setiaji, Bambang. 2008. *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.

_____. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia