

## Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Basu, Swastha, DH. *Manajemen Pemasaran Moderni*, Cetakan Kedua, Edisi Ketiga, Penerbit Liberty, Yogyakarta, 1998.
- Bilson Simamora. 2001. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Bilson, Simamora. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Christina, Cindy. 2004. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Bengkel Jayaman dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas dan Referensi Konsumen*. Skripsi, Ekonomi Manajemen. Unika Atma Jaya. Jakarta.
- Dharmesta, dan Irawan. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty Off Set. Yogyakarta. 2005
- Fandy Tjiptono, 1996, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta, ANDI.
- Fandy Tjiptono. 2002. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta:ANDI
- Fandy, Tjiptono. 2006. *Pemasaran Jasa*. Mayumedia. Malang
- Irawan, Ricky. 2011. *Analisis Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Beringin Service*. Skripsi, Ekonomi Manajemen, Universitas Gunadarma.Jakarta
- Kotler, Philip. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid FCesatu, Edisi Ketujuh, Alih Bahasa Alexander Sindoro, Jakarta, 1997.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management*. The Millenium Edition. Prentice Hall International. New Jersey.

- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Adi Yogyakarta
- Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium*. Penerbit PT Prenhallinda. Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Munawaroh, M. 2002. *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pada Perguruan Tinggi Negeri dan Swasta di Yogyakarta*. Kompak. Yogyakarta
- Singarimbun dan Effendi . 1995. *Metode Venelitian Survei*. LP3ES. Jakarta.
- SPSS versi 10,05 for windows*
- Sugiono. 2005. *Metode Penelitian Administratif*. Alfabeta. Bandung.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineke Cipta, Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Prinsip & Dinamika Pemasaran. Edisi Pertama*. J & J Learning. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2003. *Strategi Pemasaran*. Edisi II. Andi. Yogyakarta.
- Yulia. 2004. *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Umum Aisyiyah Diponegoro*. Skripsi, Ekonomi Manajemen. UMY. Yogyakarta