

## DAFTAR PUSTAKA

- Aviliani, R dan Wilfridus, L. 1997. *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan* . Usahawan, No.5
- Djarwanto. 1996. *Mengenal beberapa Uji Statistik dalam Penelitian*. Yogyakarta: Liberti.
- Djarwanto, PS dan Subagyo, Pangestu. 1998. *Statistik Induktif*. Edisi IV. Yogyakarta: BPFE.
- Engel, et al. 2000. *Perilaku Konsumen*. Terj.F.X. Budianto. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Freddy Rangkuti. 2002. *Measuring Customer Satisfaction (cetakan ketiga)*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2000. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- \_\_\_\_\_. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hasan. 2006. "Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang". **Jurnal Ekonomi dan Bisnis**, Vol. 1, No. 1 April 2006, h. 1 – 14
- <http://www.kereta-api.co.id/>
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Jilid 2. Prenhalindo, Jakarta.
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian* (Edisi pertama). Jakarta: Salemba Empat.
- Nanang, Tasunar. 2006. *Kualitas Pelayanan sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan ( PPI ) Morodemak*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol. V, No. 1 Mei 2006, h. 41-62
- Rambat Lupiyoadi,. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan praktik*. Jakarta: PT. Salemba Emban Patria.

- Rambat, Lupiyoadi. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*. Jakarta: PT Salemba Empat.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*. Jakarta: PT Salemba Empat.
- \_\_\_\_\_ dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- S. Azwar. 1997. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sekaran, Uma. 2001. *Research Methods For Business : Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Buku ke 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Simamora, Hendry. 2002. *Akuntansi Manajemen*. Yogyakarta: YKPN.
- Sugiyono. 2001. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. CV. AFABETA.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: ALFABETA.
- Sunarto. 2003. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: AMUS Yogyakarta dan CV Ngeksogondo Utama.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*, CV. Andi Offset, Jogjakarta.
- \_\_\_\_\_, 2005, *Manajemen Jasa*, CV. Andi Offset, Jogjakarta.
- Wisnalmawati. 2005. *Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan terhadap Niat Pembelian Ulang*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. No. 3 Jilid 10 2005, h. 153-165.