

## Daftar Pustaka

- Djarwanto dan Pangestu Subagyo. 2002. *Statistik Induktif*. Edisi keempat. Cetakan Keempat. BPFE. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi offset.
- Fandy Tjiptono dan G. Chandra. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang : Banyumedia Publishing.
- Fikri, Syarifah, M. Wasil. 2010. *Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Buku Gramedia Lembuswana Di Samarinda*. Fakultas Ekonomi Universitas Mulawarman.
- Gujarati, damodar N. 2006. *Dasar-dasar ekonometrika*. Jakarta : Gramedia.
- Hadiati, Sri dan Sarwi Ruci . 1999. “ Analisis kinerja pelayanan terhadap kepuasan konsumen telkomsel malang area”. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* .Vol.1 No.1 September 1999
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Prenhallindo.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2002. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi, rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba empat.

- Mowen C, John dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen Jilid 2*. Jakarta : Erlangga.
- Normasari, Selvy, dkk. 2013. “pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan konsumen, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan ”. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol.6 No.2 desember 2013.
- Priyatno, Duwi. 2013. *Analisis korelasi, Regresi, dan Multivariate dengan SPSS*. Yogyakarta : Gava Media.
- Purba, Jan Horas V. 2005. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan (studi kasus pada robinson departemen store)”. *Jurnal ilmiah Ranggagading*. Vol. 2 No.2.
- Soeratno dan Lincolin Arsyad. 2003. *Metode Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta : YKPN.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian bisnis cetakan ke-16*. Bandung : Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang. 2003. *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Cetakan Pertama. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Swastha, Basu dan Irawan. 2000. *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi Kedua, Cetakan Kesebelas. Liberty Offset, Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2002. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.