

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2002, *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta. Semarang.
- Aryani dan Rosinta, 2010. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan.
- Basu, Swasta dan Irawan, 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*". Penerbit Liberty. Yogyakarta.
- Djarwanto PS dan Pangestu Subagyo. 2002. *Statistik Induktif*. Edisi 4. : BPFE Yogyakarta Djarwanto, 2002
- Fajarwati & Nofriadi Muriku. 2004. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Astra International Tbk.
- Indriantoro dan Supomo, 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. BPFE. Yogyakarta.
- Istiyanto dan Tyra, 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto*. Vol. 1 No. 3 September.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary, 2002, *Prinsip-prinsip pemasaran Jilid 1*, Edisi Delapan, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2000. *Dasar-Dasar Pemasaran (Principle Of Marketing)*, Prentice Hall Inc.
- Kotler, Philip, 2002. *Dasar-Dasar Pemasaran Edisi Keduabelas*. Jakarta: Gramedia
- Kotler, Philip, 2003. *Marketing Management*, 11th Edition Printice Hall Int'l. New Jersey.
- Kotler, Philip, 2004, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian*, Edisi Keenam, Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Edisi Pertama. Penerbit Salemba Empat. Jakarta
- Mowen, J.C. & Hansen, 2005, *Consumen Behavior*, Fourth Edition, Prentice-Hall International Edition.
- Lu Ting Pong, Johnny & Esther Tang Pui Yee. 2001. An Integrated Model of Service Loyalty. Journal of The Academy of Business & Administrative Sciences.

- Sabihaini., 2000, *Analisis Konsekuensi Keperilakuan Kualitas Layanan: Suatu Penelitian Empiris*, Usahawan, No. 02, Februari.
- Santoso, Singgih dan Tjiptono, Fandy, 2001, *Riset Pemasaran: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Simamora, Bilson, 2001, *Panduan riset Perilaku Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Stanton, William J., 2000, *Fundamental of Marketing*, Edisi Bahasa Indonesia Terjemahan oleh F.X. Budiyanto., Penerbit Binarupa Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. Penerbit : CV. Alfabeta
- Supranto, J. (2001), *Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineke Cipta, Jakarta
- Swastha, Basu dan Irawan, 2008, *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi 2, Liberty. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2000, *Manajemen Jasa*, Edisi Ketiga, Andi Offset, Yogyakarta
- Umar, Husein, 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Winarto. 2008. *Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Warung Internet di Salatiga*. National Conference UKWMS Surabaya.
- Yulia. 2004 meneliti tentang kualitas pelayanan terhadap rumah sakit umum Aisyiyah Diponegoro Ponorogo.