

## DAFTAR PUSTAKA

- Adininggar, Diyah. 2010. "Analisis Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang". *Skripsi*.UMS
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Pengelolaan Material*. Jakarta: Prima Karaya.
- \_\_\_\_\_. 2002. *Manajemen Penelitian Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aritonang R, Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Faisal, Sanapiah. 2008. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gujarati, Damodar. 2003. *Ekonometrika Dasar*. Jakarta: Airlangga.
- Irawan, Handi. 2007. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elek Media Komputindo.
- Kertajaya, Hermawan. 2003. *Marketing in Venus*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kottler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Implementasi, dan Pengendalian, Buku satu*. Jakarta: Salemba empat Prentice Hall.
- \_\_\_\_\_. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium 1. Jkarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- \_\_\_\_\_. 2004. *Manajemen Pemasaran Sudut Pandang Asia*. Jakarta: PT. INDEKS kelompok Gramedia.
- \_\_\_\_\_. 2005. *Manajemen Pemasaran edisi11*. Jakarta:PT.INDEKS kelompok Gramedia.

- Love Lock, Christoper and Lauren Wright. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Intermedia.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nawawi, Hardari. 2005. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada Universitas Press.
- Rangkuti. 2002. *The Power Of Brand*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Shidarta. 2004. *Hukum Perlindungan konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- Sugiharto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan kelima. Bandung: Transito.
- \_\_\_\_\_. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV.Alfabeta.
- Supranto. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI OFFSET
- Wilkaningtyas. 2001. *Menciptakan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan, jurnal kajian bisnis. No.23*
- .