

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini. 1991. Metodologi Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsini 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Pratek* , Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsini 2006, *Prosedur Penelitian*, Jakarta : Rineka Cipta
- Aryani, Dwi. Dan Rosinta, Febrina. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Admsinitrasi Dan Organisasi*, Vol. 17(2) hal: 114-126.
- Atmawati, Rustika dan M. Wahyuddin. 2004. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store di SoloGrand Mall. Surakarta: Program Pascasarjana Universitas MuhammadiyahSurakarta.
- Hadi, Sutrisno, 2000, *Metodologi Research*, Yogyakarta: Andi Offets.
- Imam Ghozali. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*.Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management*, Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: PT.Prehallindo
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium. Jakarta: PT.Prehallindo.
- Kotler, Philip. 1997. *Dasar-dasar Pemasaran*, Edisi BahasaIndonesia, Jilid 1, Alih Bahasa Alexander Sindoro. Jakarta: Penerbit Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran Indonesia*, Edisi Bahasa Indonesia,Buku Kedua, Penerbit Salemba.
- Lamb, Charles Hair,joseph dan Mc. Daniel,2001, *Pemasaran*,Edisi 1,Salemba Empat, Jakarta.
- Munawaroh, munjiati. 2005. Analisis pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pada industri pendidikan di yogyakarta. *Jurnal siasat bisnis*. Edisi khusus Jsb on marketing hal: 119-134.
- Sabihaini, (2003), *Analisis Konsekuensi Keperilakuan Kualitas Layanan: Suatu Penelitian Empiris*, Usahawan, No. 02, Februari.

- S. Azwar. 1997. Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Simamora Bilson (2001), "Remarketing for Bussiness Recovery" (sebuah pendekatan riset), Cetakan Pertama, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Singarimbun Masri, dan Sofyan Effendi.1995. Metode Penelitian Survey. Jakarta: LP3IS.
- Sugiyono. 2002. Statistik Untuk Penelitian.Bandung: Alfabeta.
- Sulaiman, Wahid, 2004, Analisis Regresi Menggunakan Spss,Contoh Kasus Dan Pemecahanya,Yogyakarta: Andi.
- Swastha, Basu DH. 2000. Azas-azas Marketing, Edisi Keempat, Penerbit LibertyOffset Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. Strategi Pemasaran.: Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2001. Strategi Pemasaran. : Andi Offset.Yogyakarta.