DAFTAR PUSTAKA

Dajan, Anton. 1992. *Pengantar Statistik, Jilid II*. Jakarta: LP3ES

Gerson, Richard, F, 2001. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. PPM. Jakarta.

Ghozali, Imam, 2005, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Universitas Diponegoro, Semarang.

Irwanto PS dan Pangestu. 1998. *Statistik Induktif*. Yogyakarta: BPFE.

Jogiyanto. 2004. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman.* Yogyakarta: BPFE.

Kotler, Philip. 1995. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan Impelementasikan dan Pengendalian, Edisi Kedelapan, Jilid 1*. Alih Bahasa: Acella Anawati Hermawa. Salemba Empat. Jakarta.

Kotler, Philip, 1997. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian. Edisi keenam. Jilid I*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip dan Amstrong, Gary. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi Kedelapan, Jilid 1. Alih Bahasa : Dmos Sihombing. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip. 1995. *Manajemen Pemasaran. Edisi kesebelas. Jilid 1*. Alih bahasa: Bambang Sarwiji. Jakarta: Indeks

Nasir, 2007. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Sumber Rejeki Mulyo Salaman. *Skripsi UMM*.

Rangkuti, Freddy, 2002, *Measuring Customer Satisfaction*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Siswanto, Rudi, 2003, Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Wonosobo Unit Kejajar. *Skripsi UMM*

Soelistyo, 2001, *Dasar-dasar Ekonomtrika*, BPFE, Yogyakarta.

Supranto, 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.

Sarifudin Aswar, MA. 1998. *Metodologi Penelitian*, Edisi Pertama. Yogyakarata: Pustaka Pelajar.

Supranto. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*: untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Jakarata: Rineka Cipta.