

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini, 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arinanda, Hendrikus, 2009. *Analisis Variabel Pembentuk Kepuasan Konsumen Pada Ritel Minimarket Alfamart dan Indomaret di Wilayah Pesanggrahan Jakarta Selatan*. Jurnal Penelitian.
- Basu Swasta dan Irawan, 2003. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Bernadine, 2005. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Pada Rumah Makan Pondok Laras di Kelapa Dua Depok*. Jurnal Penelitian.
- Budiarti, Yuli, 2005. *Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Minat Pembelian Ulang (Loyalitas Konsumen) di Beberapa Supermarket Di Kota Semarang*. Jurnal Penelitian.
- Darmayana, Widya Budi; Thoyib, Armanu dan Zain, Djumilah, 2009. *Analisis Faktor-faktor Bauran Pemasaran yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pembeli Rumah Tipe Menengah ke Atas di Kecamatan Ngaglik Sleman Yogyakarta*. Jurnal Penelitian.
- Djarwanto dan Pengestu Subagyo, 1996. *Statistik Induktif*, Edisi Keempat, BPFE Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 2003. *Strategi Pemasaran*, Andy offset, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 2006. *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta : Andi Offset.
- Ghozali, Imam, 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: BP-UNDIP.
- Guntur, Muhammad, 2004. *Analisis Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Kota Surakarta*. Jurnal Penelitian.
- Hadi, Sutrisno, 1997. *Statistik 1*, Yogyakarta : Penerbit Andi Offset.
- Hasan, Iqbal, 2002. *Pokok-pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensi)*, Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- James F Engel, Roger Blackwell dan Paul Miniard, 2000. *Consumer Behaviour*, New York : The Dryden Press.

- Komariah, Kokom, 2010. Pengaruh Kualitas Produk, Fasilitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Griya Rahmani 2 Jatisutera di Wilayah Jakarta Selatan. *Jurnal Penelitian*.
- Kotler, Philip, 2002. *Manajemen Pemasaran* (Terjemahan Hendra Teguh dkk). Jakarta: Prenhallindo.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Peterson & Wilson, 2002. *Measuring Satisfaction, Fact and Artifact*, *Journal of the Academy and Marketing*.
- Samsubar Saleh, 1993. *Statistik Terapan Untuk Bisnis Dan Ekonomi*, BPFE, Yogyakarta.
- Sitaniapessy, Ranier Hendrik dan Sitaniapessy, Harry AP, 2006. Kualitas Jasa Pelayanan Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Konsumen. *Jurnal Penelitian*.
- Sriyadi, 1991. *Pengantar Bisnis*, Semarang, CV. IKIP Semarang Press.
- Supranto, Johannes, 1998. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Edisi 1*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Swastha, Basu dan Handoko, Hani, 2000. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Nasabah*, Edisi pertama, Yogyakarta : Liberty.
- Thio, Sienny, 2001. *Membangun Service Quality untuk Mencapai Kepuasan Konsumen di Industri Hospitality*. *Jurnal Penelitian*.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius, 2005. *Marketing Scales*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Umar, Husein. 2002. *Metode Riset Bisnis*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wisnalmawati, 2005. *Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Niat Pembelian Ulang*. *Jurnal Penelitian*.