

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, dan Day. 1998, *Metode Statiska Untuk Menarik Kesimpulan*, Edisi lima, Gramedia, Jakarta.
- Algifari, 2000, *Analisis Regresi Teori, Kasus dan Solusi*. BPFE, Yogyakarta.
- Amstrong, Gary & Philip, Kotler (1996) *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan, Prenhalindo, Jakarta.
- Anderson, Claes Fornell, and Donald R. Lehmann. 1994. Customer Satisfaction Market Share, and Profitability: Finding From Sweden. *Journal of Marketing* 58: 53-56.
- Anderson, Eugene W., and Jaesung Cha, 1996, The American Customer Satisfaction Index, *Journal of Marketing* Oct.: 8-18.
- Andreassen, Tor Wallin and Bodil Lindestad, 1998, The Impact of Corporate Image on Quality, customer Satisfaction and Loyalty for Customers with Varying degrees of Service Expertise. *International Journal of Service Industry Management* vol.9 No.1: 7-23.
- Anwar, Liadona Septya, (2003), *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Melalui Evaluasi Kualitas Pelayanan di Kantor Pegadaian Cabang Gading*, Skripsi tidak diterbitkan, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Arief , Muhtosim, 2006, *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan*, Banyu Media Publishing, Malang.
- Arikunto, Suharsimi, 1997, *Produser penelitian suatu pendekatan praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Assael, Henry, 1992, *Consumer Behavior and Marketing Action*, Boston: PWS-KENT Publishing Company: 194-221.
- Azwar, Saifudin, (2003), *Metode Penelitian*, Edisi kesatu, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Barner, G. James, 2001, *Secrets of Costumer Relationship Management: Rahasia Manajemen Hubungan Konsumen*, Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Barnes, James G, 2003, *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*, Terjemahan Andreas Winardi. Yogyakarta: Andi: 137-195.
- Basu, Swastha dan T. Hani Handoko, 1999, *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*, Edisi Ke-VIII, Liberty, Yogyakarta.
- Buchari Alma, 2005, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta: 370-385, Bandung.

- Covey, 2000, *Pemasaran, Konsep dan Strategi*, Edisi Bahasa Indonesia, Gramedia, Jakarta.
- Creven, David W, 1996, *Pemasaran Strategis*, edisi ke-4. Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Cronin, J.J. & Taylor, S.A., 1992, Measuring Service Quality: A. Reexamination and Extension, *Journal of Marketing* 56,55-68.
- Damastuti, Tati Kusuma, 2003, *Analisis Tanggapan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Dr. Moewardi Surakarta*. Skripsi Tidak diterbitkan, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Djarwanto PS dan Pangestu Subagyo, 1998, *Statistik Induktif*, BPFE, Yogyakarta.
- Engel, James F. Dkk., Terjemahan F.X. Budiyo, 1994, *Perilaku Konsumen* Binarupa Aksara, Jakarta.
- Fandy Tjiptono, 2004, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Andi Offset, Jakarta.
- Freddy, Rangkuti, 2006, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Measuring Customer Satisfaction)*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Garbarino, Ellen and Mark S Johnson, 1999, The Different Roles of Satisfaction, Trust, and Commitment in Customer Relationships. *Journal of Marketing* 63: 70-87.
- Imam, Ghazali, 2007, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit UNDIP, Semarang.
- Griffin, Jill, 2002, *Customer Loyalty*, Erlangga, Jakarta.
- Hadi, Sutrisno, 2000, *Analisis Regresi*, Edisi enam, Andi Offset, Yogyakarta.
- Hadi, Sutrisno, 2004, *Metodologi Research*, Andi, Yogyakarta.
- Kartajaya H., 2002 "Hermawan Kartajaya on Marketing", PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kinney, Thomas C, dan Taylor, James R., (1998). *Riset Pemasaran*, Edisi tiga, Erlangga, Jakarta.
- Kotler P & Armstrong G., 2004 "Principle of Marketing", 10<sup>th</sup> edition / International Edition, Prentice Hall, New Jersey
- Kotler, P dan G. Armstrong, 1997, *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran 1*, PT. Prehallindo, Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan A.B.Susanto, 2000, *Manajemen Pemasaran : Analisis. Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Salemba Empat, Yogyakarta.

- Kotler, Philip Terjemahan Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli. (1997). *Manajemen Pemasaran Jilid I*, Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2000, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pengendalian*, Prentice Hall, Edisi Bahasa Indonesia, Salemba Empat, Yogyakarta..
- Kotler, Philip, 2002, *Marketing Management*. Terjemahan, Hendra Teguh, Ronny A. Rusli, Benjamin Molan, Jilid I dan II, Edisi Millennium PT. Prentice Hall Indonesia, Jakarta.
- Kotler, Philips. dan Armstrong, 2002, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi Keenam, Erlangga, Jakarta.
- Kountur, Ronny, 2005, *Metode Penelitian: Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*, PPM, Jakarta.
- Lamb, C.W, J.F Hair, Carl McDaniel, 2001, *Pemasaran (Marketing)*, Edisi Bahasa Indonesia (David Octarevia), Jilid 1, Salemba Empat, Jakarta.
- Lele, Milind M, and Sheth, Jagdish, 1995, **Pelanggan kunci keberhasilan**, Cetakan pertama, Mitra Utama, Jakarta.
- Loudon, D.L., & A.J.D. Bitta, 1993, *Consumer Behavior : Concept and Application*, Fourth edition, Mc Grew Hill , Singapore.
- Lovelock, C, 1988, *Managing Service: Marketing, Operations, and Human Resoureces*, Prentice Hall- International Inc. London.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Mauludin, Hanif, 2001, *Analisis Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Image (Studi Pada Penderita Rawat Inap RSUD. DR. R. Koesma Tuban)*, Jurnal Penelitian Akuntansi, Bisnis dan Manajemen, Vol. 7, No. 1 (April) : 37-51.
- Mayer, Warren G, 2002, *Pemasaran Eceran (Retail Marketing)*, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Mowen, J.C, Michael Minor, 2002, *Perilaku Konsumen*, Alih bahasa oleh Lina Salim, Jilid 1, Edisi Kelima, Erlangga, Jakarta.
- Munawaroh, Munjiati, 2002, *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pada Perguruan Tinggi Negeri dan Swasta di Yogyakarta*, Kompak, No 4. Januari.
- Payne, A, 1993, *The Essence of Services Marketing*, Prentice-Hall International Ltd., New York.
- Puspaningtyas, Asmarani Devi, 2001, *Analisis Perbedaan Tanggapan Konsumen Terhadap Alfa Solo Baru Ditinjau Dari Tingkat Pendidikan, Jenis Pekerjaan,*

- dan Tingkat Pendapatan*, Penelitian Program Sarjana, Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.
- Rangkuti, Freddy, 2003, *Measuring Customer Satisfaction*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Rhenald, Kasali, 1998, *Membidik Pasar Indonesia*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sabihaini, 2002, *Analisis Konsekuensi Keperilakuan Kualitas Layanan: Suatu Penelitian Empiris*, Usahawan, No. 02, Februari.
- Safi'l Imam, 2000, *Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Perpustakaan*, Tesis, Universitas Brawijaya, Malang.
- Sallis, Edward, 1993, *Total Quality Management in Education*, Kogan Page Limited, London.
- Sekaran, U. 1992, *Research Methods For Business*, Second edition, John Wiley & Sons, Inc, Canada.
- Setyoko, Afri, 1999, *Analisa Perilaku Konsumen Dalam Melakukan Pembelian Pada Swalayan Mitra Palur Karanganyar*, Penelitian Program Sarjana Universitas Muhammadiyah, Surakarta.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, 1995, *Metode Penelitian Survey*, LP3 ES, Jakarta.
- Singgih, Santoso, 2002, *SPSS Statistik Parametrik*, PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Stanton, W.J., M.J. Etzel, dan B.J. Walker, 1994, *Fundamentals of Marketing*. Tenth edition, MCGraw-Hill Inc., New York.
- Suad Husnan, 1996, *Pembelanjaan Perusahaan (Dasar-dasar Manajemen Keuangan)*, Liberty, Yogyakarta.
- Suardi, Rudi, 2003, *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000: 2000 Penerapannya untuk mencapai TQM*. Cetakan 2, PPM, Jakarta.
- Sugiyono, 2004, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Sulastiyono, Agus, 2006, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Alfabeta, Bandung.
- Supranto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Suryadi Ace. (1999) *Pendidikan, Investasi SDM, dan Pembangunan : Isu Teori, dan Aplikasi*. Balai Pustaka, Jakarta.

- Susilowati, Dewi, 2001, *Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Sim-Card GSM Prabayar Di Surakarta*, Penelitian Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah, Surakarta.
- Swastha Dh, Basu, dan Handoko, Hani, (1997). *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*, Edisi tiga, Liberty, Yogyakarta.
- Taylor, Stephen A, 2001, *Assessing the Use of Regression Analysis in Examining Service Recovery in the Insurance Industry Relating Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Trust*. Journal of Insurance
- Tjiptono, Fandy, (1997). *Strategi Pemasaran*, Edisi ke-2, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2000, *Perspektif Manajemen & Pemasaran Kontemporer*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 1997, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2005, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia Publishing, Jawa Timur.
- Transistari, Ralina dan Basu Swasta Dhamesta., 2002, *Analisis Konsekuensi Perilaku Konsumen Terhadap Kualitas Layanan*, Kajian Bisnis, No. 25, Januari - April.
- Umar, Husein, 2002, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Umar, Husein, 2004, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Windarti, 2001, *Analisis Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah seta pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia*. Skripsi UNNES
- Yulianingsih, (2000), *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pembelian Konsumen Pada Toko Granada Delanggu*, Penelitian Program Pasca Sarjana Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.