

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyasari, M. (2003). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Jasa Rumah Makan Ayam Goreng Suharti Yogyakarta*. Skripsi Sarjana (tidak dipublikasikan). Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII.
- Cooper dan Emory (1996), *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Murwanti, S., Nursiam (2004). *Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Mahasiswa Perguruan Tinggi di Surakarta*, Jurnal Empirika, Vol. 17, No. 1, Juni.
- Nurgiantoro, Gunawan dan Marzuki (2002), *Statistik Terapan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Padmantlyo, S., Haryanto, Imronuddin (2004). *Penilaian Kepuasan Konsumen Internal di Bidang Jasa Pendidikan*, Jurnal Benefit, Vol. 8, No 1, Juni.
- Purnama, Nursya'bani (2006), *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Edisi 1, Yogyakarta: Ekonisia.
- Santoso, S (2001). *Buku Latihan Spss : Statistic Parametric*. Cetakan Kedua. Jakarta: Penerbit Elex Media Computindo.
- Soelasih, Y. (2003). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Hotel X di Jakarta*, Jurnal Telaah Bisnis, Vol. 4, No. 2, Desember.

Sri Winarso (2003). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Jasa RSUD Sleman Yogyakarta*. Skripsi Sarjana (tidak dipublikasikan), Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UH.

Subiyanto, I (2000). *Metodologi Penelitian Akuntansi dan Manajemen*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN.

Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Cetakan Kedua, Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.

Swastha, B. dan Irawan (2005). *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: Liberty.

Tjiptono, F (1995). *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset.

Wikaningtyas, Suci U. (2001). *Menciptakan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*, Jurnal Kajian Bisnis, Nomor 23, Mei-Agustus.

Wirawati, Nevi (1999). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan di Hotel Santika*, Skripsi Sarjana (tidak dipublikasikan). Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UH.

Yamit, Zulian (2001). *Manajemen Kualitas: Produk dan Jasa*, Yogyakarta: Ekonisia.

Yazid (2001). *Pemasaran Jasa, Konsep dan Implementasi*, Edisi Kedua, Yogyakarta: Ekonisia.

Yoeti, Oka A. (2005). *Customer Service cara efektif memuaskan pelanggan*, Jakarta: Pradnya Paramita.

Zeithaml dan Bitner (2003), *Service Marketing: Integrating Focus Across The Firm*, Jakarta: McGraw-Hill.

