

DAFTAR PUSTAKA

- Hakim, Abdul. (2001). *Statistik Deskriptif untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta : Penerbit Ekonisia
- Barnes, J. G. (2001). *Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta : Andi.
- Handayani, S., (2002). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi kasus pada Bengkel AHASS 1303 Kurnia Jaya Yogyakarta)*, Skripsi Sarjana (Tidak dipublikasikan). Yogyakarta : Fakultas Ekonomi UII.
- Handriana, T., (1998). *Analisis Perbedaan Harapan Kualitas Jasa Pada Lembaga Pendidikan Tinggi di Surabaya*. Tesis Pasca Sarjana.
- Mabruroh (2003). "Membangun Kepuasan Konsumen Dan Akses Loyalitas". *Benefit*, Vol 07, No 02, hal 167 - 175.
- Munawaroh, M. (2002). "Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pada Perguruan Tinggi Negeri Dan Swasta di Yogyakarta". *Kompak*, No 04, hal 39 – 55.
- Qomari, N.I. (1998). *Evaluasi Kualitas Jasa Rumah Sakit dan Penerapan Konsep QFD (Studi berbagai RS di DIY)*, Tesis Pasca Sarjana.
- Sabihaini, Yulianto, A. (2003). "Analisis Quality Function Deployment QFD : Pemanfaatan The Voice of Customer Untuk Menghasilkan Kualitas Jasa (Studi Kasus : PT Kereta Api Indonesia)". *Jurnal Ekonomi Perusahaan*, Vol. 10, No 3, hal 1 – 15.
- Setiawati, H. (2001). *Analisa Pengaruh Produk, Pelayanan, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Eksekutif Di Yogyakarta*. Skripsi Sarjana (tidak dipublikasikan). Yogyakarta : Fakultas Ekonomi UII.

Tjiptono, F. (1999). "Kualitas Jasa : Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial". *Usahawan*, 03, hal 30 – 33.

_____. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.

_____. (2001). *Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi Offset

Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT Rineka Cipta.

Zeithaml, A. (1988) "Consumer Prceptions of Price, Quality, and Value : a Means End Model and Synthesis of Evidence". *Journal of Marketing*. 53, hal 2-22.

