

## DAFTAR PUSTAKA

- A Hart, Norman dan John Stapleton. (1995). *Kamus Marketing*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Algifari. (1997). *Statistik Induktif Untuk Ekonomi Dan Bisnis*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Alma, Buchari DR. (1992). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi kedua. Bandung: Alfabet.
- Anindita. (2001). *Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Produk PT. Bank Mandiri (Persero) Cabang Yogyakarta Sudirman*. Skripsi Sarjana (Tidak dipublikasikan). Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII.
- Cahyasari, M. (2003). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Jasa Rumah Makan Ayam Goreng Suharti Yogyakarta*. Skripsi Sarjana (Tidak dipublikasikan). Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII.
- Irawan D, Handi. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, P (terj). (1997). *Manajemen Pamasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jilid 1. Edisi Kesembilan. Jakarta: Prenhalindo.
- Lupioadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat
- Marzuki. (2002). *Metodologi Riset*. Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
- Nitisemito, A.S. (1985). *Marketing*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Setiadi, Nugroho J. (2003). *Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi Untuk Strategi Dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Prenada Media.
- Subiyanto, I. (2000). *Metodologi Penelitian Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.

- Sumadi. (2001). *Konsep Dan Teknik Mengukur Kualitas Produk Jasa*. (Sumadi), *Sinergi Kajian Bisnis Dan Manajemen* (55). Yogyakarta: Program Magister Manajemen Universitas Islam Indonesia.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Swastha DH, Basu. dan Irawan. (1986). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta.: Liberty.
- Tjiptono, F. (1996). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Wahyono, Teguh. (2004). *Cara Mudah Melakukan Analisa Statistik Dengan SPSS*. Salatiga: FTI-PPTI UKSW.
- Yamit, Zulian. (2001). *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Ekonisia.
- Yazid. (1999). *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Ekonisia Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

