

DAFTAR PUSTAKA

- Engel, J. F., R. D. Blackwell dan P. W. Miniard. (1994). *Perilaku Konsumen*. Jilid 1. Edisi Keenam. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Kotler & Amstrong. (2003). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi Kesembilan. Jilid 1. Jakarta: PT INDEKS Kelompok Gramedia.
- Kinnear, T.C. dan James R. Taylor. (terj.) (1997). *Riset Pemasaran*. Edisi 2. Jilid Ketiga. Jakarta: Erlangga.
- Hadi, Sutrisno dan Pamardiyanto, Seno. (1991). *Analisis Butir untuk Instrumen Angket, Tes dan Skala Nilai dengan BASICA*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Andi Offset Yogyakarta.
- Leavitt, J. Harold. (1986). *Psikologi Manajeen*. Edisi Keempat. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muhammad, M. (2004). *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan di Metrodata Yogyakarta*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 2. No. 1 (Maret), 53-68.
- Mowen, J. C. dan Minor. M. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jilid I. Edisi Kelima. Jakarta: Erlangga.
- Rangkuti, F. (1997). *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Supranto, J. (2001). *Statistik : Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Erlangga.

Sigit, S. (1999). *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial-Bisnis-Manajemen*.

Jakarta: Lukman Offset.

Schiffman, L. G. dan Kanuk, L. L. (2004). *Perilaku Konsumen*. Edisi ketujuh.

Jakarta: PT Indeks Grup Gramedia.

Swastha, Basu & Handoko, Hani. (1987). *Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku*

Konsumen. Yogyakarta: Liberty.

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

Ekonisia.



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA