

Daftar Pustaka

- Albar, Aziz (2003), Analisis Pengaruh Jasa Bengkel Terhadap Kepuasan Konsumen Pemilik Sepeda Motor Honda Di Dealer Ahas Utama Sakti Motor Yogyakarta, Skripsi UMY, Yogyakarta.
- Lupiyoadi, Rambat (2001). Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip (1995), Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian. Edisi Indonesia. Jakarta: Salemba Empat
- Santoso N, (2004). Analisa Kualitas Jasa Pada BMT Dana Insani Niten Bantul Yogyakarta, Skripsi UMY, Yogyakarta.
- Supranto, J (2001). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Edisi Kedua. Jakarta: PT RINEKA CIPTA.
- Singarimbun, M, dan Effendi (1995), Metodologi Penelitian Survey. LP3ES, Jakarta
- Tjiptono, Fandy (1996). Manajemen Jasa. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- (1999) Strategi Pemasaran, Edisi Kedua, Yogyakarta: Andi Offset
- Walizer Michael H, dan Wienir Paul L (1991). Metode dan Analisis Penelitian Mencari Hubungan. Edisi Kedua. Jakarta: ERLANGGA.
- Yamit Yulian (2001). Manajemen Kualitas Produk dan Jasa, Edisi Pertama. Yogyakarta: Ekonisia.