

DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swastha D. H dan Irawan (1981). *Manajemen Pemasaran modern*. Yogyakarta : BPLM-AMP.
- Engel,J.F.,R.D. Blackwell, dan P. W. Miniard (terj) (1994). *Perilaku Konsumen*. Jilid 1. Edisi Keenam. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Iswanti Nur (2004). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan RSUD Ambarawa*. Skripsi Sarjana (Tidak dipublikasikan). Yogyakarta: UII.
- Kotler, Philip (1995). *Manajemen Pemasaran: Analisa, Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*. Buku 1. Edisi Kedelapan. Jakarta: Salemba Empat.
- (2000). *Marketing Manajemen*. Edisi Kedelapan. Jakarta: Salemba Empat.
- (2005). *Manajemen pemasaran*. Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Levy, Michael, and Weitz.A.B (1998). *Retailing manajemen. Third Edition. United State of America: Irwin McGraw Hill Company*.
- Merlinda, A.S. (2005). *Analisis Kepuasan nasabah Pada PT BRI Unit Magelang Utara*. Skripsi Sarjana (Tidak dipublikasikan). Yogyakarta: UII.
- Satoto Singgih (2000). *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: Elex Komputindo Kelompok Gramedia.
- Supardi (2005). *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: UII Press.
- Tjiptono Fandy (1995). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- (1997). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.