

DAFTAR PUSTAKA

- Fuska, (2002). *Kereta Api Untung Atau Merugi, Kedaulatan Rakyat*, 28 Oktober Hal. 11.
- Kotler, P. (1994). *Marketing Management, Analisis, Planning, Implementation and Control*, 9e, Prentice Hall Inc, Englewood-Cliffs, New Jersey.
- Husein, U. (2002). *Riset Pemasaran dan Prilaku konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management, Analisis, Planning, Implementation and Control*, 9e, Prentice Hall Inc, Englewood-Cliffs, New Jersey.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Yamit, Z. (2001). *Manajemen kualitas produk dan jasa*, Edisi I, Cetakan I, Ekonesia, FE UII, Yogyakarta
- Kotler, P (1995). *Dasar-dasar Pemasaran*, Cetakan Kedua, Intermedia, Jakarta.
- Dharmesta, Basu Swasta. (1984). *Asas Marketing*, edisi ketiga, Liberty, Yogyakarta.
- Supranto, J. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*, Edisi Pertama, Rineka Cipta, Jakarta
- Alma, B. (1992). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung.
- Subiyakto, H. *Ukuran Kualitas Jasa*, Wahana, Volume 2, No I Februari 1999 hal 19.
- Munjiati, M. *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan*, Siasat Bisnis, No 5, volume 2, Tahun 2000 hal 180.
- Munjiati, M. *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan*, Kompak, No 4 Januari 2002 hal 43.
- Angel, James, F., Roger D. black Well, Paul W Miniard. (1994). *Prilaku Konsumen*, edisi ke-6, jilid I Cetakan Pertama Binarupa Aksara, Jakarta.

Lukas, P. *Ekspektasi Konsumen Jasa*, Antisipasi, volume 4, No 1, Tahun 2000, Hal 34.

Wilkie (1990). *The Deming Management Method New York*, The Putnam Publishing.

Muhammad, M. *Membangun Kepuasan Pelanggan*, Ekonomi Dan Bisnis, Volume 2, No 1, Maret 2004, hal 55.

Tjiptono, F. *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta, Tahun 1996, Hal 151.

Nurgiantoro, B, Gunawan. (2000). *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.

Robert D, Mason dan Douglas A, Lind. (1996). *Teknik Statistik Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Jilid 1, Edisi 9, Erlangga, Jakarta, Hal 338.

