

DAFTAR PUSTAKA

Kotler. P. (1997). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jilid 1. Edisi Kesembilan. Jakarta. Prenhalindo.

Basu Swasta dan Irawan. (1990). *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty Yogyakarta

Marzuki. (2002). *Metodologi Riset*. Yogyakarta : badan Penerbit Fakultas Ekonomi UII.

Subiyanto, I. (2000). *Metodologi Penelitian Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN.

Dodi Taufik. (2004). *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen ,Studi Kasus PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Yogyakarta Adisucipto*). Skripsi. Yogyakarta : Fakultas Ekonomi UII.

Parasuraman, A. VA. Zeithaml, and L.L. Berry. (1990). *Delivery Quality Service Balancing Customer Perception And Expectation*. New York : The Free Press.

Algifari, *Analisis Regresi*, Edisi 2, BPFE UGM, Yogyakarta, 2000

Supranto, J. (1997) *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar.*, Jakarta : PT. RINEKA CIPTA