

Daftar Pustaka

- Dharmmesta, B.A. dan T. H. Handoko. (2000). *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama. Yogyakarta : BPFE.
- Iswanto, Y., (2001), *Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Universitas Terbuka*, <http://www.pk.ut.ac.id/ptjj/42yun.htm>
- Kotler, Philip, (1997), alih bahasa Hendra Teguh, *Manajemen Pemasaran. Analisa perncanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Martono, S. U. (2003), *Telkom & Lembaga Keuangan Lain*, Cetakan Kedua, Ekonisia, Yogyakarta.
- Rangkuti. F., (2003), *Measuring Customer Satisfaction*, Cetakan Kedua, Gramedia, Jakarta.
- Roland T. Rust, Anthony J. Zahorik, and Timothy L. Keiningham, (1995) *Return on Quality (ROQ) : Upaya Agar kualitas Jasa dapat dipertanggung Jawabkan Secara Finansial*, http://www/google.com/marketing_research/purchase_intention/quality_service.
- Supranto, J., (1997), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Pertama, Rineka Cipta Jakarta.
- Valerie A. Zethaml, Leonard L. Berry, and A. Parasuraman, (1996), *The Behavioral Consequences of Service Quality*, http://www/google.com/marketing_research/purchase_intention/quality_service
- Yazid, (1999), *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*, Cetakan Pertama, Ekonisia Yogyakarta.
- Zulian, Y. (2001). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Ekonisia