DAFTAR PUSTAKA

Linawati, Evi, Skipsi: *Pengaruh Kualitas layanan Bengkel terhadap kepuasan konsumen*, Universitas Islam Indonesia, Jogjakarta 2003.

Yazid, *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Ekonisia FE UII, Jogjakarta, 1999.

Yamit, Zulian, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Edisi Kedua, Ekonisia FE UII, Jogjakarta, 2002.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, *Total Quality Manajemen*, Edisi Ketiga, Penerbit Andi, Jogjakarta, 2000.

Tjiptono, Fandy, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Edisi Kedua, Penerbit Andi, Jogjakarta, 2000.

Zeithaml, Valarie A and Mary Jo Bither, *Service Marketing*, MC Graw Hill, International Edition, 1993, 123.

Mustofa, Zainal, *Pengantar Statistik Terapan Untuk Ekonomi*, Edisi Kedua, BPFE UII, Jogjakarta, 1995.

IR, Wijaya, *Analisis Statistik Dengan Program SPSS 10.0*, Cetakan Kedua, Penerbit ALFABETA, Bandung, 2001.

Soeratno dan Arsyad L, *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis*, UPP AMP YKPN, Jogjakarta, 1995.

Sudjana, *Teknik analisa Regresi dan Korelasi Bagi Para Peneliti*, Edisi Ketiga, Tarsito, Bandung, 1993.

Mustofa, Zainal, *Pengantar Statistik Terapan Untuk Ekonomi*, Edisi Kedua, BPFE UII, Jogjakarta, 1995.