

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Amir, M. Taufik. 2005. *Dinamika Pemasaran Jelajahi dan Rasakan*. Edisi Pertama. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Azwar, S. 2000. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barnes, James G, 2003. *Secrets Of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: ANDI.
- Cooper, Donald. R dan C. William Emory, 1999, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Jilid I, Erlangga, Jakarta.
- Crosby, P.B. 1979. *Quality is Free : The Art of Markiting Quality Certain*. New York : Mc Grow - Hill
- Dharmmesta, Basu Swasta dan Hani Handoko. 1997. *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Ferdiana, Lina. 2006. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Malam Terhadap Kepuasan Penumpang*. Skripsi. Malang: FE-UIN Maulana Malik Ibrahim.
- Engel, James F. Roger, D. Blacwell. and Minsard, Paul W. 1994. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Garvin, Charles D. 1987. *Contemporary Group Work*. Prentice Hall Inc. Englewood Cliffs NJ.
- Gerson, Richard F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Indriantoro, Nur, 2002. *Metedologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta : Edisi Pertama, Penerbit BPFE.
- Irawan, Soehartono. 2008. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: PT Prenhalindo.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Prenhalindo.

- Kotler, Philip, 2004. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesebelas, Jilid 1-2, Jakarta: Index.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama: Teori dan Praktik. Jakarta: Salemba Empat.
- Maholtra, N.K. 2005. *Marketing Research and Applied Oriented Second Edition*. New Jersey USA: Prentice-Hall Ic.117
- Margono, S, 2009, *Metode Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta
- Moleong, Lexy J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu: Total Service Management*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Pamitra, Teddy. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Peter, J. Paul dan Jerry C Olson. 1996. *Consumer Behavior (perilaku konsumen dan strategi pemasaran)*. Edisi Keempat. Jakarta: Erlangga
- Purnomo, Hari. 2003. *Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Rahayu, Sri, 2005. *SPSS Versi 12.00 Dalam Riset Pemasaran*, CV. ALFABETA, Bandung.
- Rakhmat, Djalaludin. 2001. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Roger, G.S. 1995. *Implications For Marketing strategy*. Dallas: BPS.
- Sa'adah, Dzuratus. 2004. *Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas*. Skripsi. Malang: FE-UIN Maulana Malik Ibrahim.
- Singgih, Santoso. 2005. *SPSS Statistik Multivariat*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Subaidi. 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Skripsi. Malang: FE-UIN Maulana Malik Ibrahim.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. CV.Alfabet: Bandung.
- Sugiyono. 1997. *Statistika II*. Bandung: Transito

- Sumarwan, Ujang, 2003. *Perilaku Konsumen*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Sunarto. 2003. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: AMUS Yogyakarta dan CV. Ngeksigondo Utama
- Supranto. 1997. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto, J, 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya.
- Suryabrata, Sumadi. 2008. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran Edisi II*. Yogyakarta: ANDI