

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1998. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi. Cetakan Kesembilan. Rineka Cipta. Jakarta.
- Hasan, Iqbal. 2002. Pokok-Pokok Materi Statistik II: Statistik Inferensial. Penerbit Bumi Aksara. Jakarta.
- Kotler, Philip. 1997. Manajemen Pemasaran. Jilid 2. Bumi Aksara. Jakarta.
- .2001. Manajemen Pemasaran Indonesia. Buku 2. Salempat Empat. Jakarta.
- Kotler, Philip dan AB. Susanto. 2001. Manajemen Pemasaran Indonesia. Buku 2. Salemba empat. Jakarta.
- Lupiyoadi. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek. Salemba Empat. Jakarta.
- Mowen. H. 2001. Perilaku Konsumen. Jilid I. Penerbit. Andi. Yogyakarta.
- Mursid. 1997. Manajemen Pemasaran. Bumi Aksara. Jakarta.
- Rismiati, Catur. dan Bondan Sutrisno. 2001. Pemasaran Barang dan Jasa. Kanisius. Jakarta.
- Risnal Daniliata, 2004. Pengaruh *Quality Service* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perum DAMRI Malang. Skripsi. Universitas Merdeka Malang.
- T. Wie. Novemi. 2005. Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Keputusan Konsumen Pada Hotel Klub Bunga Butik Resort. Skripsi. Universitas Merdeka Malang.
- Sugiyono. 2004. Metode Penelitian Bisnis. Cetakan Pertama. Penerbit CV. Alpha Beta. Bandung.
- Supranto, J. 1997. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Cetakan Kedua. PT. Rineka Cipta. Jakarta.

Swasta, Basu dan Handoko, T. Hani. 2002. Manajemen Barang dalam Pemasaran. Cetakan Kedua BPFE, Yogyakarta.

Tandjung. 2004. Marketing Manajemen Pendekatan pada Pelanggan. Edisi 2. Banyumedia.

Tjiptono, Fandy. 2002. Strategi Pemasaran. Edisi Kedua. Cetakan Keenam. Penerbit. Andy. Yogyakarta.

Yamit, Zulian. 2002. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Ekosinta. Yogyakarta.