

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.
- Sugiyono. 2004. Metode Penelitian Bisnis. Cetakan Pertama. Penerbit CV. Alpha Beta. Bandung.
- Sulastiyono, Agus. 2004. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Alfabeta. Bandung.
- Supranto, J. 1997. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Cetakan Kedua. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Supranto, J. 1997. Metode Peramalan Kuantitatif Untuk Perencanaan Ekonomi dan Bisnis. 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.