

DAFTAR PUSTAKA

- Dwi, Andi, Rendra. 2004. **Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Meubel CV. Kembang Jepun Tulungagung**. Universitas Merdeka Malang.
- Itoni, Itoni. 2004. **Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Cabang Sidoarjo**. Universitas Merdeka Malang.
- Indriantoro, Nur. 1999. **Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen**. Edisi Pertama. Penerbit BPFE. Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 1995. **Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian**. Buku Kedua / Edisi Kedelapan. Salemba Empat. Jakarta.
- _____. 1997. **Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kantor**. Edisi Pertama, PT. Pabelan. Surakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 1996. **Dasar-dasar Pemasaran**. Jilid Kedua / Edisi Keenam. Intermedia. Jakarta.
- Kotler, Philip et al. 1999. **Manajemen Perspektif Asia**. Diterjemahkan oleh Fandy Tjiptono, SE. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Lupiyadi, Rambat. 2001. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Mursid, M. 2003. **Manajemen Pemasaran**. Edisi Pertama. Cetakan Ketiga. Penerbit Bumi Aksara. Jakarta.
- Nirwana. 2004. **Prinsip-prinsip Pemasaran Jasa**. Penerbit BIOMA.
- Nurgiantoro, Burhan. 2000. **Statistik Terapan Untuk Ilmu-Ilmu Sosial**. Cetakan I Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Schroeder, Roger. 1996. **Manajemen Produksi : Pengambilan Keputusan dalam Suatu Fungsi Operasi**. Jilid Pertama. Edisi Ketiga. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Saladin, H. Djaslim. 1994. **Dasar-dasar Manajemen Pemasaran**. Mandar Maju. Bandung

Singarimbun, Masri. 1997. **Metodelogi Penelitian Survey**. Cetakan Sembilan. Penerbit LP3ES. Universitas Gajah Mada. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, 1995. **Strategi Pemasaran**. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.

_____, 2002. **Strategi Pemasaran**. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.

Walker, Denis. 1997. **Mendahulukan Pelanggan, Strategi untuk Memberikan Pelayanan Bermutu**. Penerbit Bina Rupa Aksara. Jakarta.