

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1997. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi. Cetakan Kesembilan. Rineka Cipta. Jakarta.
- Hadi, Soetrisno. 1994. Seri Program Statistik. Penerbit UGM. Yogyakarta
- Husein, Umar. 1997 Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran. PT. Gramedia. Jakarta.
- J. Paul, Engel et.al. 1994. Perilaku Konsumen. Jilid Satu. Edisi Keempat. Penerbit Binarupa Aksara. Jakarta.
- . 1995. Perilaku Konsumen. Jilid Dua. Edisi Keempat. Penerbit Binarupa Aksara. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Garry Amstrong. 2001. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jilid I. Edisi Kedelapan. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Teori dan Praktek. Edisi Pertama. Salemba Empat. Jakarta.
- Nirwana, 2004. Prinsip-Prinsip Pemasaran Jasa. Cetakan Pertama. Penerbit Dioma. Malang.
- Stanton, William J. 1995. Prinsip Pemasaran. Jilid Satu. Edisi Kedua. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Sugiyono. 2000. 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. 1999 Manajemen Barang dalam Pemasaran. Cetakan Kedua BPFE, Yogyakarta

Rony, Setiyono, 2005. Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada PT. Gramedia Asri Media Malang. Skripsi Universitas Merdeka. Malang.

Tjiptono, Fandy.1999. Manajemen Jasa. Edisi Kedua. Andi Offset. Yogyakarta.

Winardi. 1993. Manajemen Pemasaran. Penerbit CV. Sinar Baru Bandung.

Yamit, Yulian. 2001. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Edisi Penerbit Ekonosia. Yogyakarta.