

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. PT Rineka Cipta.
- Diana, Anastasia. (2000). *Prinsip dan Dinamika Pemasaran*. Yogyakarta : J&J Learning.
- Eka Waty, Mia. (2008). “Kepuasan Bank-Bank Anggota ATM Bersama Atas Pelaksanaan Manajemen Komplain PT. Artajasa Pembayaran Elektronik” , FISIP UI, Jakarta.
- Fitriani Leonardi, Dinny. (2005). *Pengaruh Complaint Management Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada PT. Fastfood Indonesia, Tbk (KFC) Cabang Basmar Plaza, Perbanas,*
- Fuad, M. dan H., Christin. (2005). *Pengantar Bisnis*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gerson, Richard. (2002). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Cetakan II, PPM Jakarta.
- Hair, JF., Anderson, RE., Tatham, R.L., and black W.C., (1998), *Mutivariate Data Analysis*, 5<sup>th</sup> ed., Upper Saddle River, Prentice Hall. New Jersey.
- Hartono. (2004). *Statistik Untuk Penelitian*. Lembaga Studi Filsafat, Kemasyarakatan, Kependidikan, dan Perempuan (LSFK<sub>2</sub>P), Yogyakarta.
- [Http://www.yahoo.com/complaintdefinition/titsworthandsoukup.nsf](http://www.yahoo.com/complaintdefinition/titsworthandsoukup.nsf)
- [Http://www.yahoo.com/complaintdefinition/toulmin.nsf](http://www.yahoo.com/complaintdefinition/toulmin.nsf)
- Irawan, Handi. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Gramedia, Jakarta

- Jogiyanto. (2007). *Metode Penelitian Bisnis*. BPFE. Yogyakarta
- Keegan, John. (2003). *Manajemen Pemasaran Global* Jilid II. Cetakan Keenam  
Prenticehall.
- Keller, Kevin Lane. (2008). *Strategic Brand Management: Building, Measuring,  
and Managing Brand Equity*. Third Edition, Pearson Education, Inc,  
New Jersey.
- Kotler, Philip. (1997). *Dasar-dasar Pemasaran Jilid II*. Edisi Bahasa Indonesia  
Prenhallindo,
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 11. Indeks
- Kotler, P., dan Keller, K.L. (2007). *Manajemen Pemasaran edisi kedua belas jilid  
2*. Edisi Bahasa Indonesia, PT. INDEKS.
- Khomariyah, Nur Ainy dan Laksmono, Poppy. (2007). *Analisa Kualitas  
Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit  
Surabaya dengan Pemasaran Relasional Sebagai Variabel Interviening*
- Lovelock, Christopher dan Lauren Wright. (2002). *Principles of Service  
Marketing And Management*. Second Edition, Pearson Education, Inc,  
New Jersey
- Mardalis, Drs. (2003). *Metode Penelitian*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Mulyono, Sri. (2006) *Statistika Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Lembaga Penerbit  
Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Mohamad, Nazir (1998), *Metode Penelitian*, Salemba Empat. Jakarta
- Nugroho, B. Agung. (2005). *“Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian  
dengan SPSS,”*. Andi, Yogyakarta.

- Palmer, Adrian. (2001). *Principles of Service Management*. McGraw-Hill, Asia Edition, Singapore.
- Payne, Adrian. (2000). *Pemasaran Jasa*. Edisi I, ANDI, Yogyakarta.
- Peter, J. Paul dan Jerry C. Olson. (1996). *Perilaku Konsumen dan Strategi pemasaran Jilid 2*, Edisi Keempat, Erlangga, Jakarta.
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. (2005). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Priyatno, Dwi., (2008), Mandiri Belajar SPSS, MediaKom
- Rangkuti, Freddy. (2002). *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Santoso, Singgih. (2003). *Mengatasi Berbagai Masalah Statistik dengan SPSS Versi 11.5*. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Santoso, Singgih dan Fandy Tjiptono. (2002). *Riset Pemasaran : Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Sekaran, Uma (2003). *Research Method for Bussiness A skill-Building Approach*. 4<sup>th</sup> ed, John Wiley and Sons,inc, New York.
- Simamora, Bilson. (2004). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta.
- Soegiyono. (2001). *Metodologi Penelitian Bisnis*. CV. Alfabeta, Bandung
- Suhasimi, Arikunto. (1996). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Supranto, J. (2000). *Statistik Teori dan Aplikasi*. Jilid I Edisi Keenam, Erlangga, Jakarta.

- Sutojo, Siswanto. (2003). *Meningkatkan Jumlah dan Mutu Pelanggan*. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Syahri, A. (2001). *Aplikasi Statistik Praktis dengan SPSS 9*. PT. Elex Media Komputindo kelompok Gramedia, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2002). *Strategi pemasaran Edisi II*. ANDI, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandi., Chandra, Yanto., Diana, Anastasia. (2004). *Marketing Scales*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein. (2003). *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Wibisono, Dermawan. (2000). *Riset Bisnis*. BPFE. Yogyakarta