

DAFTAR PUSTAKA

- Gulo, W. 2004. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Grasindo.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta : PT Prehallindo dan Pearson Education Asia Ptc. Ltd.
- _____. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Mangkunagara, Prabu Anwar. 1998. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Rosdakarya.
- Sujatno, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Grasindo.
- Sujatno, Bambang. 2006. *Hotel Courtesy*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandi. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi.
- _____. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Andi.
- Yoeti, Oka. 1999. *Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Jakarta : PT. Galia Indonesia.
- Zeithaml, Valarie. A dan Binner. 2000. *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across The Firm, 3rd Edition*. New York : McGraw-Hill.

DAFTAR RUJUKAN

- Jati, Daru Baskoro. 2007. *Hubungan Antara Persepsi Terhadap Kualitas Produk Dengan Kepuasan Konsumen*. (online).(<http://etd.library.ums.ac.id/go.php?id=jtptums-gdl-s1-2007-arubaskoro-4708>, diakses tanggal 30 April 2008)
- Murdiono, Jatmiko. 2006. *Persepsi Konsumen Terhadap Pelayanan “Busway” Trans Jakarta*. (Online).(http://209.85.175.104/search?q=cache:bfDBwHy_48wJ:www.stekpi.ac.id/skin/Jurnal/PERSEPSI%2520KONSUMEN%2520TERHADAP%2520PELAYANAN%2520BUSWAY%2520TRANS%2520JAKARTA.doc+kepuasan+konsumen&hl=id&ct=clnk&cd=81&gl=id, diakses 30 April 2008)
- Suhartanto, Dwi. 2001. *Kepuasan Pelanggan : Pengaruhnya Terhadap Perilaku Konsumen Di Industri Perhotelan*. (Online). (<http://www.lmfeui.com/uploads/file17-XXX-Juli-2002.PDF>, diakses pada tanggal 20 Oktober 2008)
- Utami, Sri. 2004. *Persepsi Pengguna Jasa (Klien) Terhadap Kualitas Pelayanan Panti Sosial Bina Remaja Taruna Jaya Tebet*.(Online). (<http://152.118.80.2/opac/themes/libri2/detail.jsp?id=81129&lokasi=lokal>, diakses tanggal 28 April 2008)