

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi.(2002). Metodologi Penelitian. Penerbit PT Rienika Cipta
Jakarta
- Djarwanto dan Pangestu Subagyo, 1993, Statistik Induktif. BPPE, Yogyakarta
- Ghozali, Imam, 2006, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS.
Semarang: Badan Penerbit Univesitas Diponegoro.
- Kotler, Philip dan Amstong, 2001, Prinsip-prinsip Pemasaran, Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip dan Molan Benyamin, 2005, Manajemen Pemasaran. PT. Indeks:
Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, 2006, Manajemen Pemasaran Jasa,
Salemba Empat, Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, Manajemen Pemasaran Jasa : teori dan Praktik,
Salemba Empat, Jakarta
- Rangkuti, Freddy, 2004, Riset Pemasaran, Cetakan Kelima, PT. Gramedia
Pustaka Utama, Jakarta
- Singarimbun, 1989. Metode Penelitian Survei. LP3ES: Jakarta
- Sugiyono, 2006, Metode Penelitian Bisnis. Cetakan Ke Delapan. CV Alfabeta.
Bandung
- Suliyanto, 2011, Ekonometrika Terapan. Andi Publisher, Jakarta
- Sumarwan, Ujang, 2003, Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam
Pemasaran. Ghalia Indonesia, Jakarta
- Supranto,J, 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan
Pangsa Pasar. Rieneka Cipta. Jakarta
- Tjiptono, Fandy, 2004. Strategi Pemasaran,Penerbit Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra, 2006, Manajemen Pelayanan Jasa,
Penerbit Andi, Yogyakarta
- Umar husein, 2005, Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, PT. Raja
Grafindo Persada, Jakarta
- Usmara, A, 2003, Implementasi Manajemen Strategik, Amara Books, Yogyakarta

Yamit, Zulian, 2005, Manajemen Kualitas Produk dan Jasa, Ekononisa Kampus
Fakultas Ekonomi UII, Yogyakarta.

Saputra Yoga, Retno setyorini, Pengaruh Kualitas Pelayanan Service Motor
Terhadap Kepuasan Konsumen Pada GTI Motor, Jurnal Ekonomi dan
Bisnis, Universitas Telkom.

