

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari, 2000, *Analisis Regresi (Teori Dan Kasus)*, Yogyakarta : BPFE UGM.
- Arikunto, Suharsimi, 1993, *Manajemen Penelitian*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin, 2007, *Metode Penelitian*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Barnes, James G., 2003, *Secrets of Customer Relationship Management (Terjemahan Andreas Winandi)*, Yogyakarta : ANDI OFFSET.
- Chan, Syafruddin, 2003, *Relationship Marketing : Inovasi Pemasaran Yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Darmaji, Tjiptono, 2005, *Strategi Bisnis : 60 Cara Cerdas Mengelola dan Mengembangkan Perusahaan*, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Engel, J.F., et al., 1990, *Consumer Behaviour*, Chicago : The Dryden Press.
- Ferrinadewi, Erna, 2005, Atribut Produk Yang Dipertimbangkan Dalam Pembelian Kosmetik dan Pengaruhnya Pada Kepuasan Konsumen Di Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol. 7, No. 2, September 2005 : 139-151.*
- Foster, R.V. Timothy, *101 Cara Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Frinces, Heflin, 2004, *Kewirausahaan dan Inovasi Bisnis*, Yogyakarta : Darussalam
- Gitosudarmo, Indriyo, 1999, *Pengantar Bisnis*, Yogyakarta : BPFE UGM.

- Hakim, Abdul, 2000, *Statistik Induktif Untuk Bisnis Dan Ekonomi*, Yogyakarta : Ekonisia UII.
- Hardjosoedarmo, Soewarso, 2004, *Total Quality Management*, Yogyakarta : ANDI OFFSET.
- Hariadi, Bambang, 2005, *Strategi Manajemen*, Malang : Bayumedia Publishing.
- Harris, Godfrey dan Harris Gegrey, 2002, *101 Cara Mempromosikan Bisnis*, Jakarta : PT. Media Elex Komputindo.
- Hart, C.W.L.,1988, *The Power of Unconditional Service Guarantees*, Harvard Business Review, July-August, pp. 54-62.
- Irawan, Handi, 2003, *Indonesian Customer Satisfaction*, Jakarta : PT. ELEX MEDIA CUMPUTINDO.
- Jefkins, Franks, 1994, *Periklanan : Edisi Terjemahan*, Jakarta : Erlangga.
- Kartajaya, Hermawan, 2006, *On Marketing*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong, 2001, *Prinsip-Prinsip Pemasaran (terjemahan)*, Jakarta : PT. INDEKS KELOMPOK GRAMEDIA.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong, 2003, *Dasar-Dasar Pemasaran (terjemahan)*, Jakarta : PT INDEKS Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip 1997, *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol*, New Jersey : Prentice Hall.
- Kotler, Philip dan Kevin, Lane Keller, 2008, *Manajemen Pemasaran (Edisi Dua Belas/terjemahan)*, Jakarta : PT. INDEKS Kelompok Gramedia.
- Kuncoro, Mudrajat, 2003, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi : Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis*, Jakarta : Erlangga.
- Masyhuri, dan M. Zainuddin, 2008, *Metode Penelitian : Pendekatan Praktis dan Aplikatif*, Malang : Refika Aditama.

- McKeena, R., 1991, ***Relationship Marketing***, Massachusetts : Addison-Wesley Publishing Company.
- Muhammad, Suwarsono, 2008, ***Matriks dan Skenario Dalam Strategi***, Yogyakarta : UPP STIM YKPN.
- Pujiyanto, 2001, ***Periklanan***, Malang : Universitas Negeri Malang.
- Purwanto, Iwan, 2007, ***Manajemen Strategi***, Bandung : CV. YRAMA WIDYA.
- Salusu, J., 1996, ***Pengembangan Keputusan Strategik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit***, Jakarta : Grasindo.
- Schnaars, S.P., 1991, ***Marketing Strategy : A Customer-Driven Approach***, New York : The Free Press.
- Sekaran, Uma, 2003, ***Business Research Methods***, New York : John Wiley and Son's Inc.
- Sigit, Soehardi, 2002, ***Pemasaran Praktis***, Yogyakarta : BPFE UGM.
- Sudaryana, 2008, Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Motor Honda Supra X 125 Studi Kasus Di Wilayah Kecamatan Godean Sleman Yogyakarta. ***Skripsi Manajemen Universitas PGRI Yogyakarta, Tidak Dipublikasikan.***
- Sugiyono, 2007, ***Statistik Untuk Penelitian***, Bandung : Alfabeta.
- Sulaiman, Wahid, 2004, ***Analisis Regresi Menggunakan SPSS : Contoh Kasus dan Pemecahannya***, Yogyakarta : ANDI OFFSET.
- Supardi, 2005, ***Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis***, Yogyakarta : UII PRESS.
- Supiyo, H.B.,1993, ***Manjakan Pelanggan, Atau Tak Masuk Hitungan***, Swasembada, Vol. IX (Desember), No. 9, pp. 82-83.

- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2005, ***Service Quality & Satisfaction***, Yogyakarta : ANDI OFFSET.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, 2001, ***Total Quality Management***, Yogyakarta : ANDI OFFSET.
- Tjiptono, Fandy, 1997, ***Strategi pemasaran***, Yogyakarta : ANDI OFFSET.
- Umar, Husein, 2003, ***Metode Riset Perilaku Organisasi***, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Waters, Donald, 2001, ***101 Cara Meningkatkan Kinerja Bisnis***, Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Widarjono, Agus, 2005, ***Ekonometrika (Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi)***, Yogyakarta : Ekonisia UII.
- Wirasasmita, Rivai et al., 1999, ***Kamus Lengkap Ekonomi***, Bandung : CV. Pionir Jaya.
- Wit, Bob De dan Ron Meyer, 2004, ***Strategy : Process, Content, Context An International Perspective***, London : Thomson Learning.
- Yamit, Zulian, 2005, ***Manajemen Kualitas Produk dan Jasa***, Yogyakarta : Ekonisia UII.
- Yustitia, Adrina, 2005, Analisis Kepuasan Konsumen Produk Coca Cola : Studi Kasus PT. Coca Cola Amatil Indonesia Unit Lampung. ***Tesis Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Lampung, Tidak Dipublikasikan.***