

## DAFTAR PUSTAKA

- Barnes, James G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management*  
(Terjemahan Andreas Winardi). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Imam Nurmawan. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Justin G. Longenecker dkk, 2001, *Kewirausahaan*, Salemba Empat, Jakarta.
- Koestoro, Budi. 2006. *Strategi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Yayasan  
Kampusina. Surabaya.
- Kotler, Philip dan AB. Susanto. 2001. *Manajemen Pemasaran Indonesia*.  
Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- P. Angipora, Marius. 2002. *Dasar-dasar Pemasaran*. Raja Grafindo Persada.  
Jakarta.
- Ratmianto. 2006. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual*. PT  
Rineka Cipta. Jakarta.
- Ridwan. 2004. *Metode Dan Teknik Menyusun Tesis*. CV Alfabeta: Bandung.
- Supranto. J. 2003. *Metode Riset dan Aplikasinya dalam Pemasaran*. PT Rineka  
Cipta. Jakarta.
- Sudarmanto, R. Gunawan. 2005. *Analisis Regresi Linier Ganda dengan SPSS*.  
Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfa Beta. Bandung.

- Sukardi. 2003. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*.  
Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*.  
Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Manajemen Jasa*. Cv Andy Offset: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dkk. 2008. *Pemasaran Strategik*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Umar , Husein. 2005. *Studi Kelayakan Bisnis*. PT Gramedia Pustaka Utama  
Jakarta.
- Wahyuddin, M. Dan Ambar Muryati. 2001. "*Faktor-faktoryang Mempengaruhi  
Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)  
Kabupaten Kelaten*" dalam *Jurnal Manaiemen Dava Saing*. Program  
Pascasarjana UMS.