

## DAFTAR PUSTAKA

- Gujarati, Damodar. 2003. *Ekonomimetrika Dasar*, Erlangga, Jakarta
- Kotler, 1996. *Dasar-Dasar Pemasaran-Jilid 2 Edisi 6*, Ahli Bahasa oleh Chrisanti Hasibuan, Intermedia, Jakarta.
- \_\_\_\_\_ 1998. *Manajemen Pemasaran-Jilid II*, Ahli Bahasa oleh Bambang Sinduro PT Prenhalindo. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Amstrong. 2001. *Dasar - Dasar Pemasaran*. Alih Bahasa oleh Susanto. Erlangga, Jakarta.
- Moenir, 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Nazir, Moh, 1999. *Metode Penelitian Cetakan Ketiga*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- \_\_\_\_\_ 2005. *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Bogor
- Santoso, S. 2000, *Latihan SPSS Statistik Parametrik*, Gramedia, Jakarta
- Simamora, Bilson. 2001. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Gramedia. Jakarta.
- Sugiyono, 1998. *Metodelogi Penelitian Administrasi*, Alfabeta. Bandung
- \_\_\_\_\_ 2002. *Staistik Untuk Penelitian dan Aplikasinya dengan SPSS 10.0 For Windows*. Alfabeta. Bandung.
- \_\_\_\_\_ 2003. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- \_\_\_\_\_ 2007. *Statistic Nonparametris Untuk Penelitian*, Cetakan Kelima, Alfabeta. Bandung
- \_\_\_\_\_ 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, Bandung.
- Sumarni dan Wahyuni, 2005. *Pengantar Bisnis : Dasar-dasar Ekonomi Perusahaan*, Edisi 5, Liberty, Yogyakarta.
- Supranto, 2000, *Metode Riset : Aplikasinya dalam Pemasaran*. Rineka Cipta, Jakarta.

- Sutrisno, Hadi. 1986. *Metodelogi Penelitian*, Edisi cetakan 8, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Andi Offset, Yogyakarta
- \_\_\_\_\_ 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Andi Offset, Yogyakarta
- Umar, Husein, 1996. *Riset Pemasaran dan Penilaian Konsumen* Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- \_\_\_\_\_ 1997. *Studi kelayakan bisnis Manajemen, Metode & Kasus*. Gramedia, Jakarta.
- \_\_\_\_\_ 2002. *Metode Riset Komunikasi Organisasi*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Sumber Lain:

- Astuti, Tri Puji, 2006. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Jaringan, Kualitas Produk dan Harga yang Kompetitif Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Telekomunikasi Kantor Cabang Puwodadi Jawa Tengah*. Universitas Negeri Semarang, Semarang.
- Patrisia, Lisa. 2009. *Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Rawat Inap pada Rumah Sakit Urip Sumaharjo Bandar Lampung*, Skripsi, Universitas Lampung, Lampung.
- Saputra, Yogi Vulanda. 2007. *Analisis Kepuasan Layanan Konsumen pada Unit Bengkel Dealer Nissan Labuhan Ratu Bandar Lampung*, Skripsi, Universitas Lampung, Lampung.
- [http://id.wikipedia.org/wiki/Layanan\\_purna\\_jual](http://id.wikipedia.org/wiki/Layanan_purna_jual). Diakses pada tanggal 15 Oktober 2009, pukul 18:41.
- <http://scbsradiolombok.wordpress.com/2010/01/18/honda-raja-penjualan-sepeda-motor-2009/>. Diakses pada tanggal 24 Maret 2009, pukul 11:11.
- [http://community.gunadarma.ac.id/blog/view/id\\_520/title\\_pengaruh-persepsi-kualitas-layanan-dan-kepuasan](http://community.gunadarma.ac.id/blog/view/id_520/title_pengaruh-persepsi-kualitas-layanan-dan-kepuasan). Diakses pada tanggal 6 Maret 2011, pukul 10:21.
- <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/jkw/article/view/16802>&quot;. Diakses pada tanggal 6 Maret 2011, pukul 10:46
- <http://peni.staff.gunadarma.ac.id/Downloads/files/10796/Teknik%2BSampling.pdf>. Diakses pada tanggal 6 Maret 2011, pukul 11:03.
- <http://www.scribd.com/doc/16624266/BAB-III>. Diakses pada tanggal 6 Maret 2011, pukul 11:38.