

DAFTAR PUSTAKA

- Asakdiyah, S (2005), “Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dalam Pembentukan Intensi Pembelian Konsumen Matahari Group Di Daerah Istimewa Yogyakarta”, *Jurnal Akuntansi & Manajemen*, Vol. XVI, No. 2, Agustus 2005, hal. 129-139, Yogyakarta.
- Setiawati, E dan Sri Murwanti (2006), “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dalam Pembentukan Intensi Pembelian Konsumen”, *BENEFIT*, vol. 10, No. 1, Juni 2006, Yogyakarta.
- Sekaran, U (1992), Research Methods For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”, *Journal of Retailing*, 46 (1), p. 12 – 14.
- H.M, Jogiyanto (2004), *Metode Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman*, BPFE, Yogyakarta.
- Hartono (2004), *Statistik Untuk Penelitian*, LSFK₂P, Yogyakarta.
- Hasan, I (2004), *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Ghozali, I (2002), *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Fakultas Ekonomi Undip, Semarang.
- Muqorobin *et al* (2008), *Pedoman Penulisan : Usulan Penelitian dan Skripsi*, UPFE UMY, Yogyakarta.
- Kotler, P dan A.B. Susanto (2000), *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, P dan Keller (2006), *Manajemen Pemasaran*, Edisi dua belas, Penerbit Indeks, Jakarta.
- Rahmawati, A *et al* (2006), *Modul Statistik II*, UPFE UMY, Yogyakarta.
- Santosa, P.B & Ashari (2005), *Analisis Statistik Dengan Microsoft Excel & SPSS*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (1996), *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Trihendradi, C (2004), *Statistik Inferen Teori Dasar & Aplikasinya Menggunakan SPSS 12*, Penerbit Andi, Yogyakarta.