



## DAFTAR PUSTAKA

- Hendriana, T. (1998), *Analisis Perbedaan Harapan Kualitas Jasa Pada Lembaga Pendidikan Tinggi di Surabaya*, Tesis (tidak dipublikasikan), Program Magister Manajemen Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Indriantoro, Nur (1999), *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama, Yogyakarta: BPFE.
- Kotler, Philip, (2002), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip, (2003), *Marketing Management*, 11<sup>th</sup>ed, Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Munawaroh, Munjiati, 2000, Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pada Industri Pendidikan di Yogyakarta, *Jurnal Siasat Bisnis*, No. 5, Vol. 2, 177-190, Yogyakarta.
- Parasuraman, A; Leonard L. Berry; dan Valarie A. Zeithaml (1993), "More on Improving Service Quality Measurement," *Journal of Retailing*, 67 (1), 140-47.
- Sigit, Soehardi, (1999), *Pengantar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: BPFE.
- Sugandini, Dyah (2003), "Anteseden Loyalitas Konsumen Pada Industri Perhotelan Studi pada Hotel Berbintang Di Daerah Istimewa Yogyakarta," *Wahana*, Vol. 6 No. 2 Agustus.
- Sugiyono, (1999), *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (1997), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono Fandy (1997), *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Yogyakarta: Andi.

Tjiptono Fandy (2001), *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Yogyakarta: Andi.

Wahyuni, Ardiana (2004), *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Dan Pelayanan Pada Perusahaan Air Minum Tirta Marta Di Yogyakarta*, Skripsi (tidak dipublikasikan), Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Wijaya, Tony, (2005), "Pengaruh Service Quality Perciption dan Satisfaction Terhadap Purchase Intention," *Modus Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol.17 (1):39-52.

Vasid (2000) p

Kepada Yth,  
Bapak/Ibu/Saudara  
di Yogyakarta

Dengan hormat,

Saya mahasiswa Program Studi Manajemen UMY tertarik untuk mempelajari lebih banyak mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Pada Niat Beli Ulang Produk Isi Ulang Pulsa Mentari Di Kota Yogyakarta”**. Tujuan saya adalah ikut membantu mengembangkan salah satu unsur ilmu pengetahuan penting dalam pemasaran.

Untuk melakukan hal ini, tentunya saya harus mendatangi pihak-pihak yang mengetahui hal tersebut, dalam hal ini adalah Bapak/Ibu/Saudara. Saya hanya akan meminta beberapa menit dari waktu Anda, dan bantuan Anda tersebut akan memberikan sumbangan besar terhadap keakuratan dan keberhasilan penelitian ini. Tidak ada jawaban yang benar dan salah untuk pertanyaan dalam kuesioner ini, semua jawaban adalah benar selama menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

Jawaban Bapak/Ibu/Saudara akan saya perlakukan dengan sangat rahasia, dan hanya akan digunakan bagi saya sendiri. Publikasi yang akan diterbitkan hanyalah dalam bentuk statistik total dari sekelompok individu yang menjadi responden.

Bantuan Anda sangat saya hargai dan akan membantu saya mengetahui lebih banyak lagi mengenai kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan niat beli ulang