

Daftar Pustaka

- Ancok, Djameludin, 1993, *Teknik Penyusunan Skala Pengukur*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Assauri, Sofjan, 1999, *Manajemen Produksi dan Operasi*, Jakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Dimiyati, M. (2001), "Analisis Kesenjangan Antara Harapan Dengan Persepsi Atas Kualitas Jasa Dapat Dipengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan", *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen*, Vol. 1, No. 1, Septembar, hal. 39-61.
- Fatmawati, Indah, 2004, Telaah Tentang Terwujudnya Loyalitas Pelanggan, *Utilitas*, Vol.12 No 1A, April, h.55-67
- Gaspersz, Vincent, 1997, *Manajemen Kualitas dala Industri Jasa*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Giese dan Cote, J.A, 2000, Defining Consumer satisfaction, *Academy of Academy Science*, [articles/gtese01-2000.Pdf](#).
- Kotler, P. (1997), *Marketing Manajemen : Analysis, Planning, Implementation and Control*, 9 th ed. Edglewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall Inc.
- Kwanda, Timoticin, 2001, "Analisis Kepuasan Penghuni Perumahan Sederhana DiDenpasar Berdasarkan Faktor Lokasi, Prasarana, Sarana, Kualitas Bangunan, Desain Dan Harga. *Jurnal Tehnik Arsitektur*. Bali.
- Munawaroh, Munjiati, 2003, *Manajemen Kualitas*, UPFE, Yogyakarta
- Munawaroh, Munjiati, 2005, "Analisis Kepuasan Pembeli Perumahan Dibawah Pengembang PT. FOMULA Land Dengan Metode HOMBSAT", *Jurnal Ekonomi*. Yogyakarta.
- Singarimbun, M. (1989), *Metode Penelitian Survey*. Edisi ke-2, LP3ES.
- Supranto, J, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : Rineka Cipta
- Umar, Husein, 2002, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama

Wiratno, Dwi Haryono, 1998, Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen dengan Servqual Instrument, *Wahana*, Vol. 1, No. 1

Zulian, Yarnit (2000), *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa' Ekonosia*, Edisi Pertama.

Yudhiantoro, Danang, 2004, Analisis Pengaruh Kesesuaian Citra Diri terhadap Kepercayaan Merek dan Kepuasan, *Telaah Riset*, Vol. 5 No. 2