

DAFTAR PUSTAKA

Basu Swastha Dharmmesta, T. Hani Handoko, 2000, Manajemen Pemasaran “ Analisa perilaku konsumen “. Edisi pertama cetakan ketiga. BPFYEYogyakarta, Y ogyakarta

Bernadetta Dwiyani Anindita Dan Dra. Hj. Yoestini, M.Si (2012). Analisis

Fandy Tjiptono, 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

<http://www.materibelajar.id>

Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2011). 10th Edition. “Marketing an Introduction”.
Indonesia: Perason

Sugiyono. (2000). Statistika untuk Penelitian, Bandung: Alfabeta

Vidya Metayunika (2013) . Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Emphaty) Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Dealer Mitsubishi Pt Bumen Redja Abadi Semarang). Universitas Diponegoro Semarang

Muchlisin Riadi. Manajemen Pemasaran <http://www.kajianpustaka.com>

Zeithaml, Parasuraman & Berry . SERVQUAL : A Multiple-Item Scale For Measuring Customer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, 64, pp. 12-23.