

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, 2001. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi V, PT Rineka Cipta: Jakarta.
- Atmawati, Wahyudin M. 2004. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departemen Store di Solo Grand Mall" (*Tesis*). Surakarta: Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Dharmmesta, 2003. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 3, Penerbit PT Prenhallindo: Jakarta.
- Dutka, A. 1994, *AMA Handbook for Customer Satisfaction*, NTC Business Books, Lincolnwood, IL.
- Efendi, Ahmad M. 2009. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Bakar Wong Solo Yogyakarta" (*Skripsi*). Yogyakarta: Program Sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Jogiyanto, 2004 *Metode Penelitian Bisnis* (Edisi 2004/2005). Penerbit BPFE-Yogyakarta: Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 1985. *Prinsip-prinsip dasar pemasaran* (Edisi II). PT Midas Serum Grafindo: Jakarta.
- Kotler, Philip. 1999. *Manajemen Pemasaran* (Edisi Millennium). PT Prenhallindo: Jakarta.
- Kotler, Philip 2004. *Manajemen Pemasaran* (Alih bahasa Hendra Teguh dan Rony A. Rusli). Penerbit PT Prenhallindo, Jakarta: Jakarta.
- Lupiyoadi, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Salemba Empat: Jakarta.
- Noviantoro, Dedi. 2007 "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ramai Departmen Store Yogyakarta" (*Skripsi*). Yogyakarta: Program Sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Sugiarto, E. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.

Tjiptono, F. 1996. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi: Yogyakarta.

Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman, and Leonard L. Barry, Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality, *Journal of Marketing*, American Marketing Association, April, 1988. Hal 23.

www.indomaret.com