

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A. Kumar and V. Day George S, (2004) : *Marketing Research*, Eighth Edition, John Wiley & Sons, Inc, New York, USA.
- Gunarso, (2007), Komparasi Kepuasan Konsumen Mobil Honda Civic Accord dan C-RV di Daerah Istimewa Yogyakarta, *Jurnal Optimal*, Vol 4, No.2. Hal. 147-156.
- Hadi, Sutrisno, (2002), *Metodologi Research*, Edisi 1, Yogyakarta: Andi Offset.
- Herizon dan W. Maylina, (2003), Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesetiaan terhadap Merek pada Konsumen Pasta Gigi Pepsodent di Surabaya, *Ventura*, Vol. 6 No. 1, April, hal. 98-115.
- Irawan, H., (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Kotler, Philip, (2000), *Manajemen Pemasaran*, Alih Bahasa Teguh, dkk., Edisi Millenium, Jilid Dua, Jakarta : Prenhalindo.
- \_\_\_\_\_, (2002), *Manajemen Pemasaran (Terjemahan)*, Edisi Millennium 2. Jakarta: Prenhallindo.
- Negara, Prawira Atma (2009), Analisis Kepuasan Konsumen Produk *YOU C 1000* (Studi Kasus Mahasiswa Strata Satu Institut Pertanian Bogor), *Jurnal*, Program Sarjana Ekstensi Manajemen Agribisnis Fakultas Pertanian Institut Pertanian Bogor.
- Rahayu, Sri, (2005), *SPSS Versi 12.00, Dalam Riset Pemasaran*, Bandung: CV. Alfabeta.
- Ruslan, Rosady, (2004), *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ranto, Dwi Wahyu Pril, (2007), Pengaruh Citra Merek, Nilai, Kualitas Persepsian, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Empirik pada Pelanggan Pasta Gigi Pepsodent di Yogyakarta), *Jurnal Utilitas*, Vol. XV, No.2, hal. 241-245.
- Santoso, Singgih, (2005), *Menguasai Statistik di Era Informasi*, Jakarta: PT. Elek Media Komputindo.

- Setyowati, Murni, (2010), “Perbedaan Kepuasan Pelanggan antara Pemakai Telepon Seluler (ponsel) Nokia dengan Sony Ericsson” *Skripsi*, Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sugiyono, (2008), *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV. Alfabeta.
- Suhartanto, Dwi, (2001), Kepuasan Pelanggan Pengaruhnya terhadap Perilaku Konsumen di Industri Perhotelan, *Jurnal Usahawan*, No. 7, Tahun XXX.
- Sutrisno, Rahmat, (2008), Perbedaan Kepuasan Mahasiswa Pengguna Kartu Selular Teknologi GSM dan CDMA, *Jurnal Penelitian*, Universitas Gunadarma, Jakarta.
- Swasta, Basu dan Irawan (2005), *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: Liberty.
- Swasta, Basu dan T. Hani Handoko, (2000), *Manajemen Pemasaran, Analisis Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, Fandy (2003), *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Yogyakarta: Penerbit Andi.