

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Diana, Anastasia ; *Prinsip dan Dinamika Pemasaran*, Yogyakarta : J&J Learning, 2000
- Gerson, Richard ; *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Cetakan II, Jakarta : PPM, 2002
- Irawan, Handi ; *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : Gramedia, 2002
- Keegan, John ; *Manajemen Pemasaran Global* Jilid II, Cetakan Keenam Prenticehall, 2003
- Kotler, Philip ; *Dasar-dasar Pemasaran Jilid II*, Edisi Bahasa Indonesia (Jakarta : Prenhallindo, 1997
- Lovelock, Christopher dan Lauren Wright; *Principles of Service Marketing And Management*, Second Edition, New Jersey : Pearson Education, Inc., 2002
- Mardalis, Drs. ; *Metode Penelitian*, Jakarta : Bumi Aksara, 2003
- Mulyono, Sri ; *Statistika Untuk Ekonomi dan Bisnis*, Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2006
- Palmer, Adrian ; *Principles of Service Management*, (Singapore : McGraw-Hill, Asia Edition, 2001)
- Payne, Adrian ; *Pemasaran Jasa*, Edisi I, Yogyakarta : Andi, 2000
- Peter, J. Paul dan Jerry C. Olson, *Perilaku Konsumen dan Strategi pemasaran Jilid 2*, Edisi Keempat, Jakarta : Erlangga, 1996
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah ; *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2005
- Rangkuti, Freddy ; *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2002
- Santoso, Singgih ; *Mengatasi Berbagai Masalah Statistik dengan SPSS Versi 11.5*, (Jakarta : Elex Media Komputindo, 2003)
- Santoso, Singgih dan Fandy Tjiptono ; *Riset Pemasaran : Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo, 2002
- Simamora, Bilson ; *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, Jakarta, 2004

- Soegiyono ; *Metodologi Penelitian Bisnis*, Bandung : CV. Alfabeta, 2001
- Suhasimi, Arikunto ; *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta : Rineka Cipta, 1996
- Supranto, J ; *Statistik Teori dan Aplikasi*, Jilid I Edisi Keenam, Jakarta : Erlangga, 2000
- Sutojo, Siswanto ; *Meningkatkan Jumlah dan Mutu Pelanggan*, Jakarta : Elex Media Komputindo, 2003
- Tjiptono, Fandy ; *Strategi pemasaran* Edisi II, Yogyakarta : Andi, 2002
- Umar, Husein ; *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2003)

Skripsi :

- Fitriani Leonardi, Dinny ; *Pengaruh Complaint Management Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada PT. Fastfood Indonesia, Tbk (KFC) Cabang Basmar Plaza*, Perbanas, 2005

Lain-lain :

Majalah Infobank no. 306, edisi September 2004

<http://www.customerexpressions.com/CEX/CEXWeb.nsf> (5 Juli 2008)

<http://www.yahoo.com/complaintdefinition/titsworthandsoukup.nsf> (23 Maret 2008)

<http://www.yahoo.com/complaintdefinition/toulmin.nsf> (23 Maret 2008)

PT Artajasa Pembayaran Elektronik, *Company Profile* 2008

_____, *Laporan Bulanan* (Juni 2008)

_____, *Standar Prosedur Pengoperasian ATM Bersama* edisi 6.5