

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Badrudin, Rudy, 2012. *Ekonomi Otonomi Daerah*, UPP STIM YKPN, Yogyakarta.
- Bell, Simon J dan Luddington, James A. 2006. *Coping With Customer Complaints. Journal of Service Research*.
- Burhanudin (2006). *Analisis Atas Konsekuensi Kepuasan Dan Penyesalan Pada Niat Melakukan Pembelian Ulang Dan Niat Melakukan Komplain. Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*. Volume 9 No. 1.
- Fandy Tjiptono, 2004, *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 2005. *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing.
- Ghozali, Imam, 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi Keempat, Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartini. 2010. *Evaluasi Dan Prediksi Strategi Pengadaan Spare Part Auxiliary Power Unit (APU) Tipe GTCP85 H/J/K Pada Unit Engine Maintenance PT.GMF AEROASIA*. Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Ibrahim Johannes, 2004, *Kartu Kredit (Dilematis Antara Kontrak dan Kejahatan)*, Bandung : Rafika Aditama.

Miqdad, Muhammad, 2008. "*Mengungkap Praktek Kecurangan (Fraud) Pada Korporasi dan Organisasi Publik Melalui Audit Forensik*", Jurnal Ilmu Ekonomi, Volume 3 Nomor 2.

Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.

Theodorus M. Tuanakotta. 2002. "*Teori Akuntansi*". Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.