

DAFTAR PUSTAKA

- Christoper Lovelock & Lauren K Wright.2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Indeks, Indonesia
- Christoper Lovelock.2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Kelompok Gramedia, Indeks, Indonesia
- Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra.2005. *Service, Quality & Satisfaction*, Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Hasyim & Rina Anindita. 2009. Prinsip-Prinsip Dasar Metode Riset Bidang Pemasaran. Jakarta : UIEU University Press.
- Kotler, Philip. 2002. Principle of Marketing. New Jersey : Prentice Hall
- Kothler & Armstrong.2003. *Dasar-dasar Pemasaran*, PT. Indeks, Indonesia
- Nirwana.2006. Service Marketing Strategy. Malang : Dioma
- Parasuraman. 2003. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. USA : Journal of Marketing
- Rokhendi, D. 2008. Analisa Perbandingan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan pada Bis Arimbi Executive & Bis Primajasa Executive Class. Skripsi S-1 Universitas Indonusa Esa Unggul
- Siamat, D. 2000. Manajemen Lembaga Keuangan. Jakarta. Fak. Ekonomi Universitas Indonesia
- Supranto, J. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta : Rineke Cipta
- Supranto, J. 2003. Metode Riset ; Aplikasinya dalam Pemasaran. Jakarta : Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy. 2001. Manajemen Jasa. Yogyakarta : Andi Offset
- Trinton. 2006. SPSS 13.0 Terapan : Riset Statistik Parametrik. Yogyakarta : Andi Offset
- Umar,H.2005. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, PT. Gramedia Utama, Jakarta