

## DAFTAR PUSTAKA

- Christian Gronroos. 1990. *Service Management and Marketing: Managing The Moments of Truth in Service Competition* Lexington Books, Massacuhsetts Toronto ..
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Kerjasama Yayasan Indonesia Emas, Institut Vincent, dan Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Husein Umar. 2002. *Riset Pemasaran dan Perilaku Ekonomi*. Penerbit Gramedia.
- Kotler Philip. 1995 a. *Analisis Perencanaan dan Pengendalian* Edisi Kelima. Manajemen Pemasaran. Alih Bahasa : Jaka Wasana. Institut Pendidikan dan Pembinaan Manajemen. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- 1994 b. *Analisis, Perencanaan, dan Pengendalian*, Manajemen Pemasaran. Alih Bahasa Anella Anita Wati Hermawan. Penerbit Salemba Empat, Jakarta..
- 1995 c. *Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Edisi Bahasa Indonesia. Manajemen Pemasaran. PT. Prehalindo, Jakarta..
- Payne, Adrian. 2001. *Sevices Marketing dan Pemasaran Jasa*. Diterjemahkan oleh Fandy Tjiptono. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Supranto. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan; Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Stanton. 1996. *Prinsip Pemasaran*. Gelora Aksara Pratama, Jakarta.
- Singgih Santoso. 2001. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Elex Media Computindo. Jakarta
- Tjiptono. 1993. *Kualitas Pelayanan*. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta
- Zulian Yamit. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekognisia, Yogyakarta.
- Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman, and Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. The Free Press, A Division OF Macmilan inc,