

DAFTAR PUSTAKA

- Dharmmesta dan Irawan. **Manajemen Pemasaran Modern**, Edisi Kedua., Yogyakarta 2001
- Freddy Rangkuti. **Measuring Customer Satisfaction** (cetakan ketiga). Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama. 2002
- Jasfar, Farida. **Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu**. Edisi Pertama. Jakarta : LPFE USAKTI. 2000
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. **Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian** (Edisi pertama). Jakarta: Salemba Empat 2000
- Kotler, Philip. **Manajemen Pemasaran** (Edisi Milenium). Jakarta: PT Prencindo 2002
- M. Nur Nasution. **Manajemen Jasa Terpadu**. Bogor: Gpia Indonesia. 2004.
- Parasuraman A., Zeithaml V. & Berry L. *A conceptual model of service quality and its implications for future research*, Journal of Marketing, Vol 49, 1985
- Parasuraman A., Zeithaml V. & Berry L. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing; Vol. 64 Issue 1,1988
- Rambat Lupiyoadi. **Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Pratek**. Jakarta: PT salemba Empat . 2004
- Rangkuti, Freddy. *Measuring Customer Satisfaction* (Cetakan Ketiga). Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2002
- Ratih hardiyati. **Analisis pengaruh kualitas pelayanan Terhadap kepuasan konsumen Menggunakan jasa penginapan (villa) Agrowisata kebun teh pagilaran**. Fakultas ekonomi Universitas diponegoro Semarang 2010
- Sunarto. **Perilaku Konsumen**. Yogyakarta : AMUS Jogyakarta dan CV Ngeksigondo Utama 2003

Tjiptono, Fandy, **Strategi Pemasaran**, Edisi Kedua, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta. 2002,

Umar, Husein, **Riset Sumber Daya Manusia**, cetakan Keempat, Jakarta 2002