

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, Bayu Media Publishing, Malang, 2007.
- Fandy, Tjiptono dan Gregorius, Chandra, *Service Quality Satisfacton*, Andi, Yogyakarta, 2005
- Fandy, Tjiptono., *Strategi Bisnis*. Andi, Yogyakarta, 2000
- Gregorius, Chandra, dan Fandy, Tjiptono., *Service Quality Manajement*. Andi, Yogyakarta, 2005.
- Kotler, Philip., *Manajemen Pemasaran Jilid I*, edisi II. PT. Index Kelompok Gramedia, Jakarta, 2005.
- Kotler, Philip and Garry, Amstrong., *Dasar-dasar Pemasaran Jilid I*, edisi ke IX. PT. Index Kelompok Gramedia, Jakarta, 2003
- Loveluck, H, Christoper, and Lauren, K, Wright., *Manajement Pemasaran Jasa*, PT. Index Kelompok Gramedia, Jakarta, 2005
- Rambat, Lupiyoadi dan A, Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa edisi II*, Salemba Empat, Jakarta, 2006
- Rudi, Suardi., *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 ; 2000 Penerapannya untuk mencapai TQM*. PPM, Jakarta, 2001
- Stanislaus, S, Uyanto., *Pedoman Analisis Data dengan SPSS*, Graha Ilmu, Jakarta, 2006
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, CV, Alfabeta, Bandung, 1999
- _____, *Statistik untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung, 1999