

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Payne. *The essence of service marketing*. Yogyakarta .Penerbit ANDI & Pearson Education (Asia) pte. Ltd. 2000.Hal.8
- Arief.*Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*.Bayu Media Publishing, malang2007. Hal.117
- Christoper H. Lovelock.*Manajemen pemasaran jasa*.Jakarta : Gramedia,2005,p.19
- Fandy Tjiptono dan gregorius Chandra .*Service Quality satisfaction*.Andi, Yogyakarta 2005 hal.113
- Imam Ghozali.Aplikai Analisis Multivariate dengan program SPSS. Penerbit : Badan Penerbit
- Jasfar, Farida. 2000.*Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Edisi Pertama.Jakarta : LPFE USAKTI p 38
- Julian Yamit, Manajemen kualitas produk dan jasa.Jakarta.PT.Rineka Cipta, cetakan Pertama.2010.Hal.7
- Kotler & Amstorng.*Dasar – dasar pemasaran*.Jakarta. PT. Indeks Kelompok Gramedia. Edisi 9 Jilid 1.2003.Hal.379
- Naresh K. Malhotra, Riset Pemasaran pendekatan Terapan, edisi Keempat,jilid 1, Jakarta, PT Indeks,kelompok Gramedia,2005.Hal 364
- PM Budi Haryanto, Dalam jurnal media ilmiah indonusa.Seri : Ekonomi.*Analisa tanggapan konsumen terhadap kualitas pelayanan : suatu kasus pada hotel “IMD”* Jakarta.LPPM UIEU,edisi VIII No.2.2003.Hal.66
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen pemasaran*, Jilid 2, Jakarta : PT.Indek,2007,hal 45-48
- Parasuraman A., Zeithaml V. & Berry L. (1985), A Conceptual model of service quality and its implications for future research, *Journal Of Marketing*, Vol 49, P 41-50.
- Puriyatno Duwi, *Cara kilat belajar Analisis Data dengan spss 20*. 2012.Yogyakarta.hal.184-185

Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction* (cetakan ketiga). Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama. P56

Rambat Lupiyadi & A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta ; Salemba Empat, 2006, p182

Ratih Hardiyati. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Menggunakan Jasa penginapan (Villa) Agrowisata kebun teh pagilaran*. Fakultas ekonomi Universitas diponegoro semarang 2010 p 23

Triton P.B., SPSS 13.00 Terapan : Riset Statistik Parametrik. Penerbit Andi, Yogyakarta, 2006, Hal 248

Umar Husein, 2002. *Riset sumber daya manusia*. Cetakan ke Empat, Jakarta p 51

Valarie, A. Zeithaml & Mary Jo Bitner. *Service Marketing*. USA. McGraw-Hill Higher Education. 2000. Hal. 3