

DAFTAR PUSTAKA

- Gulo, W. 2004. *Metode Penelitian*. Jakarta: Grasindo
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: PT. Irenhallindo dan Pearson Education Asia Ptc. Ltd
- Murray, H. A. 1938. *Exploration in Personality*. New York: Oxford Quality New York
- Sugiyono, Prof. Dr. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Yoeti, Oka. 1999. *Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Jakarta: PT. Galia Indonesia
- Zeithaml, Valerie. A & Binner. 2000. *Service Marketing: Intergrating Customer Focus Across The Firm, Third Edition*. New York: Mc Graw Hill