

DAFTAR PUSTAKA

- Achmadi dan Narbuko (2004). *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Alwi, Hasan. (2003). *Tata Bahasa Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Arief Furchan. (2004). *Pengantar Penelitian Dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Atep, Adya Barata, H.M.Jajat Djuhadiat. 2004. *Service Quality*. Jakarta.
- Ginting, Paham dan Syafrizal Helmi Situmorang. 2008. *Filsafat Ilmu dan Metode Riset*. USU Press, Medan.
- Ghozali, Imam (2006). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*, edisi tiga, Semarang: Universitas Diponogoro.
- Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih bahasa : Dwi Kartini Yahya dan kawan kawan. Erlangga, Jakarta
- Gujarati, Damodar. (2003). *Ekonometrika Dasar : Edisi Keenam*. Jakarta: Erlangga.
- Hair, J.F., Black, W.C., Anderson, R.E., and Tatham, R.L., (1998), *Multivariate Data Analysis*, Fifth Edition, Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey.
- Haworth, N. (1998), *Fatigue and faigue research* [online]. The Australian ecperience, <http://www.monash.edu.au/muarc/reports/papers/fatigue.\\html> . [14 Juni 2008]
- Irawati, Singarimbun, (1981). “Teknik Wawancara”. *Metode Penelitian Survei*. (Ed. Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi), LP3ES. Jakarta.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia_ *Kep. Men. Pan No. 81/93*.
- Kotler, Philip, (2000). *Marketing Manajemen, Analysis, Planning, Implementation and Control, (eight edition)*, News Jersey: Prenitice Hall Inc.
- Kotler, Philip & Garry Armstong (2001), *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, edisi ke-8, terjemahan Damos Sihombing. Mba, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip, (2002). *Marketing management: Analysis, Planning, Implementation and Control, (8th edition)*, New Jersey: Prentice Hall International. Inc.

- Kotler, Philip, (2003), *Manajemen Pemasaran (Terjemahan) edisi kesebelasan* jilid 2, PT. Indeks Jakarta.
- Kotler, Philip, (2004), *Manajemen Pemasaran (terjemahan) edisi Milenium kesatu*, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip. (2005). “Advertising”. Jakarta : Erlangga.
- Handoko, Martin. (2004). *Pendidikan Learning*. Jakarta : Grasindo,
- Mowen, John c. Michael Minor, (2002), *Perilaku Konsumen*, Jilid 1, edisi kelima penerbit Erlangga Jakarta.
- Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry (1985). “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research,” *Journal of Marketing*, 49 (Fall), 41-50
- Sekaran, Umar. (2003). *Research Methods for Business : A Skill Building Approach* 2nd Edition, John Wiley and Son. New York.
- Sekaran, Umar. (2006). *Research Method for Bussiness A Skill-Building Approach*, 4th ed. New York: John Wiley and Sons, Inc
- Soeratno, Lincolin Arsyad. (1993). *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis*, Edisi Revisi. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Sugiyono (1998). *Statistika untuk Penelitian*. Erlangga. Jakarta.
- Sugiyono (1999). *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: ALFABETA
- Sugiyono, (2002). *Metode Penelitian Bisnis*, (cetakan ke 3), Bandung: CV. ALFABETA
- Sugiyono, (2003). *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: ALFABETA
- Sugiyono, (2004). *Metode Penelitian Bisnis*, edisi enam, Bandung: ALFABETA
- Suharsimi, Arikunto., (2006), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suliyanto, (2005). *Metode Riset Bisnis*. CV and Ofeset. Yogyakarta
- Suliyanto (2006). *Metode Riset Bisnis*. ANDI. Yogyakarta.

- Suliyanto, (2008). *Metode Riset*. CV and Ofeset. Yogyakarta
- Sunarto. (1993;2003). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: AMUS Yogyakarta dan CV. Ngeksigondo Utama.
- Tjiptono, Diana, (1996). *Strategi Pemasaran*, Penerbit Andi:Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandi. (2002). *Strategi Pemasaran*. Edisi ke 2. Yogyakarta: Penerbit ANDI Offset
- Tjiptono, Fandi. (2004). *Edisi ke-empat. Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: ANDI
- Yazid, Syamsul Hari. *Penerbit buku Kompas*, Jakarta, Mei (2003).
- Zeithaml, A. V., Berry.L. L., & Parasuraman, A. (1996). *Journal Of Marketing*.
- Zeithaml dan Bitner (2000). *Service Marketing Integrating Customer Across The Firm 2nd ed*. Bostom: Mc Graw Hill
- http://www.petra.ac.id/~puslit/journals/dir.Php_Rina Dwiwinarsih (2009)