

DAFTAR PUSTAKA

- Hasan, Iqbal. 2002. *Pokok-pokok Materi Statistik I dan II*, Edisi Kedua, Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Jogiyanto, H.M. 2007. *Metode Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*, Yogyakarta, BPFE.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Edisi Millenium Jilid 1, Jakarta, Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Edisi Millenium Jilid 2, Jakarta, Prenhallindo.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi 8 Jilid 1, Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*, Edisi Pertama, Jakarta, Salemba Empat..
- Michael Kawira, Skripsi, “*Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Konsumen Pada Toko Pempek Rama Di Kota Bandung*”. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha, 2008.
- Modul Praktika Statistika 2 SPSS, Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
- Modul Statistika 2, Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
- Parasuraman, A; Zaithmal. Valarie.A.; Berry, Leonard L. 1998. “*SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*”, Journal of Retailing, 64, 1: ABJ/ INFORM Research.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi 6, Bandung, Alfabeta.
- Suliyanto. 2006. *Metode Riset Bisnis*, Edisi 1, Yogyakarta, ANDI.