

DAFTAR PUSTAKA

- Handi Irawan D., MBA.Mcom. 2002. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Cetakan Pertama. Jakarta : PT. Gramedia
- Tjiptono Fandy. 2006. Manajemen Jasa. Edisi Keempat. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono Fandy. 2008. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi Kesatu. Yogyakarta : Andi
- Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran. Jilid Satu. Edisi Kesebelas. Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta : Indeks
- Kotler, Philip. 2007. Manajemen Pemasaran. Jilid Dua. Edisi Keduabelas. Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta : Indeks
- Freddy, Rangkuti, 2006. Measuring Customer Satisfaction. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama
- Husein Umar. 2002. Metode Riset Bisnis. Cetakan Pertama. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Dr. Arash Shahin. SERVQUAL and Model of Service Quality Gaps : A Framework for Determining and Prioritizing Critical Factors in Delivering Quality Services. Iran Journal : Department of Management, University of Isfahan
- Journal : Measuring Service Quality Using SERVQUAL