

## Daftar Pustaka

- Utami . Whidya Christina, 2006, Manajemen Ritel, Penerbit: Salemba Empat, Jakarta.
- Yamit, Zulian, 2004, Manajemen Kualitas Produk & Jasa, Penerbit: Ekonisia, Yogyakarta.
- Yazid, 1999, PEMASARAN JASA (Konsep dan Implementasi), penerbit: EKONISIA, Yogyakarta.
- Valarie A Zeithmal,A Pasuraman, Arvind Malhotra. Academy of Marketing Science Journal. Greenvale: Fall 2002. Vol.30.
- Sugiyono.1999. Metode Penelitian Bisnis. Bandung. Alfabeta.