

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip; (2000); Marketing Management; The Millenium Edition; International Edition; Prentice Hall; New Jersey.
- Kotler, Philip; (1997); Marketing Management; 9e edisi bahasa Indonesia Jilid 1; alih bahasa oleh Hendra Teguh, SE, Ak, dan Ronny Rusli, SE, Ak, terjemahan resmi Bahasa Inggris oleh Prentice Hall Inc.
- Kotler, Philip; (1997); Marketing Management; 9e edisi bahasa Indonesia Jilid 2; alih bahasa oleh Hendra Teguh, SE, Ak, dan Ronny Rusli, SE, Ak, terjemahan resmi Bahasa Inggris oleh Prentice Hall Inc.
- Kotler, Philip, Gary Armstrong; (1991); Principle of Marketing; 5 Edition; Englewood Cliff; Prentice Hall; New Jersey.
- Kotler, Philip, Gary Armstrong; (1996); Principle of Marketing; 7 Edition; alih bahasa oleh Alexander Sindoro, Drs, terjemahan resmi bahasa Inggris yang diterbitkan oleh Prentice Hall Inc.
- Kotler, Philip, Bloom, P. N; (1994); Marketing Profesional Service; First Edition; Englewood Cliff; Prentice Hall; New Jersey.
- SIDNEY Siegel, *Statistic Nonparametrik*, CetakanKelima, Penerbit Gramedia, Jakarta, 1992
- Tjitono, Fandy, “Manajemen Jasa”, edisi 2, Penerbit ANDI, Yogyakarta,1998.
- Zeithmal, Valerie A., Mary Jo Bitner; (2000); Service Marketing; 2 Edition; McGraw-Hill International Edition; USA.
- Zeithmal, Leonard L. Berry and Parasurahman; (1990); Delivering Quality Service-Balancing Customer Perceptions and Expectations; Collier Mac Millan Publishers; London.