

## DAFTAR PUSTAKA

- Buchari, Alma, 2005, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung : Alfabeta.
- Chris Barker, Nancy Pistrang & Robert Elliot (2002). *Research Methods in Clinical Psychology*.( 2<sup>nd</sup> ed.). John Wiley & Sons : LTD Chichester England
- Cooper, D. R, & Schindler, P. S. 2006. *Business Research Methods*.(9<sup>th</sup> ed.). International edition. Mc Graw Hill.
- Hair,J.F.JR. Bush, R.P and Ortinau, D.J. (2003).*Marketing Research Within a Changing Information Environment*. ( 2<sup>nd</sup> ed.) Mc Graw Hill International edition.
- Hasibuan, Malayu S.P, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Kunci Keberhasilan*,CV. Haji Mas Agung : Jakarta
- Kotler & Keller, Kevin Lane.. 2009, 13<sup>th</sup> edition *Marketing Management*, New Jersey, Prentice Hall International. Inc.
- Kotler Philip & Gary Amstrong, 2009 13<sup>th</sup> edition *Marketing Principal*, New Jersey, Prentice Hall International. Inc.
- Kotler, Philip, 2005. *Manajemen Pemasaran (edisi ke sebelas) Jilid 1*, Alih bahasa Benyamin Mola, Indeks : Jakarta
- Moh.Nazir. 2009. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia : Jakarta
- Mudrajad Kuncoro, Ph.D. 2003. “*Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*”. Airlangga : Jakarta.
- Stanton, William. J. 1996. *Fundamentals of Marketing*. (Edisi Indonesia oleh Sadu Sundani). Erlangga.: Jakarta.
- Sugiyono. 2009. “*Metodologi Penelitian Bisnis*” Alfabeta : Bandung
- Suliyanto, SE, M.Si. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: ANDI
- Sugiono, 2003, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung : Alfabeta

- Tatik Suryani, Sri Lestari, & Wiwik Lestari, 2001 *"Analisis Pelayanan Mutu Total dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Usaha Perbankan di Indonesia"*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia : Surabaya.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra .2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Andi Offset: Yogyakarta.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., and Berry, L.L., 2006. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, New York: The Free Press.
- Zulian, Yamit, 2005, *Manajemen Persediaan*, EKONISIA Fakultas Ekonomi UII : Yogyakarta :