

DAFTAR PUSTAKA

- Fuad. M (2000), *Pengantar Bisnis*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hasan, Iqbal. M (2002), *Pokok-pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif)*, Edisi 2, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasan, Iqbal. M (2002), *Pokok-pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensif)*, Edisi 2, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kotler, Philip (2000), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium Jilid 1, Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler, Philip (2000), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium Jilid 2, Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler, Philip (2005), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesebelas Jilid 2, Jakarta: PT Prenhallindo.
- Lupiyoadi, Rambat (2001), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Teori dan Praktik, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Rangkuti, Freddy (2005), *Riset Pemasaran*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sarwono., J (2006), *Panduan Cepat dan Mudah SPSS 14*, Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Sekaran, Uma (2000), *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*, 3rd edition, New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Sekaran, Uma (2003), *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*, New York-USA: John Wiley and Sons, Inc.
- Supranto. J (2001), *Statistik*, Teori dan Aplikasi, Edisi 6 Jilid 2, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Supranto. J (2006), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy (1997), *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy (2004), *Manajemen Jasa*, Edisi Ketiga, Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.

Tjiptono, Fandy (2006), *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.

Yoeti, Oka. A (2005), *Customer Service-Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*, Jakarta: PT Pradnya Paramita.

Zeithaml, Valerie. A, Mary J. Bitner (2000), *Service Marketing*, 2nd Edition, Mc Graw-Hill International Edition, USA.

Zeithaml, Valerie. A, A. Parasuraman, and Leonard L. Berry (2001), *Service Marketing*, 2nd Edition, Mc Graw-Hill International Edition, USA.