

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2002, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta
- Azwar, A., 1998. *Metode Penelitian*, Rineka Cikpa, Jakarta
- Ghozali, Imam, 2005. *Analisis Multivariat*, Semarang, Badan penerbit Universitas Diponegoro,.
- Hadi Sutrisno, 1989, *Metodologi Penelitian*, Edisi Kedua, Cetakan Pertama, Gama Press, Yogyakarta
- Kotler, P., 1997, *Principles of Marketing 8th ed.*, Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall
- Kotler, Philip 2007, *Marketing Management*, Millennium Edition, New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Lovelock, C.H, Wright, L.K. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Indeks Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia
- Lupiyoadi. Rambat. 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba Empat
- Masri Singarimbun, dan Sofyan Effendi, 1989, *Metode Penelitian Survai*, Jakarta: LP3ES
- Rangkuti, Freddy, 2006. *Riset Pemasaran*. Jakarta, Gramedia Pustaka Utama
- Riduwan. 2004. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel penelitian*. Bandung Alfabeta
- Rismiati, E.C., dan Suratno, I.B., 2001. *Pemasaran Barang dan Jasa*. Kanisius. Yogyakarta.
- Sugiyono, 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung.cv Alfabeta
- Surachmad, 1996, *Manajemen Pemasaran*, Badan Penerbit IPWI, Jakarta
- Suprpto, J, 1997, *Metode Riset aplikasinya dalam pemasaran*, Jakarta: Rineka Cipta

Tjiptono, Fandy, 2004. *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Edisi Keempat. Yogyakarta. Andi Offset

Umar, Husein.1999. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta Grafindo Persada

Zeithaml, Valarie, A. Bitner, Mary. Jo Gremler, Dwayne, D. 2006. *Service Marketing*. Fourth Edition. New York. Mc Graw Hill