

DAFTAR PUSTAKA

1. Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, “*Service Quality & Satisfaction*”, edisi I, Penerbit ANDI, Yogyakarta, 2005.
2. Hasan, Iqbal, Ir., M., M.M., “Pokok-Pokok Materi Statistik 2”, edisi II, Bumi Aksara, Jakarta, 2002.
3. Kotler, Philip, “Manajemen Pemasaran”, edisi Millenium, NorthwesternUniversity, 2000.
4. Lamb, Hair, Mc Daniel, “Pemasaran”, Jilid I, Salemba Empat, Jakarta, 2001.
5. Peter, J. Paul, Jerry C. Olson, “*Consumer Behavior*, Perilaku konsumen dan strategi pemasaran”, edisi 4, Jilid 1 dan 2, Erlangga, Jakarta, 2000.
6. Parasuraman A, V.A Zeithaml, L.L Berry, “*Marketing of Service*”, 1994.
7. Sugiyono, Dr., “Statistika untuk Penelitian”, CV ALFABETA, Bandung, 2004.