



Daftar Pustaka

- Kotler, Philip, and Amstrong, Garry. *Dasar-Dasar Pemasaran* (judul asli: Principles of Marketing), edisi ketujuh, jilid 1. Penerjemah Alexander Sindoro. Jakarta: Prenhallindo, 1997.
- Supranto, J., *Statistik: Teori dan Aplikasi*, edisi kelima, jilid kesatu. Jakarta: Erlangga. 1997.
- Kotler, Philip, "Manajemen Pemasaran", edisi Millenium, jilid 2, Penerbit Prenhallindo, Jakarta, 2001
- Lamb, Hair, Mc. Daniel, "Pemasaran", jilid I, Penerbit Salemba Empat, Jakarta, 2001.
- Tjiptono Fandy, "Manajemen Pemasaran Jasa", edisi I, Penerbit Salemba Empat, Jakarta, 2001.
- Tjiptono Fandy, "Total Quality Service", edisi 1, Penerbit ANDI, Yogyakarta, 2001.
- Santoso, Singgih : "Mengatasi Berbagai Masalah Statistik Dengan SPSS Versi 11.5". Penerbit : Elex Media Computindo.
- J. Staunton, Willan and Charles Furerl, *Fundamental of Marketing*, 8th edition, Prentice Hall, New Jersey, 1994.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Peter, J. Paul dan Jerry C OIson. 1996. *Consumer Behaviour*, Jilid 1, penerbit Erlangga, Surabaya
- F. Engel, James dan Roger D Blackwell, dan Paul W. Miniard. 1991. *Perilaku Konsumen*, Jilid 1, Binarupa Aksara
- Zeitahml, Valarie dan Mary Jo Bitner. 2003. *Service Marketing*, Me Graw Hill
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat