

DAFTAR PUSTAKA

Jogiyanto, Hartono M., M.B.A., Akt; (2004); Metode Penelitian Bisnis; Edisi 2004-2005; Penerbit BPF E, Yogyakarta, 2004.

Kotler, Philip (2000); Marketing Management; The Millenium Edition Internasional Edition; Prentice Hall; New Jersey.

Kotler, Philip, Gary Armstrong; (1996); Principle of Marketing; 7 Edition; alih bahasa oleh Alexander Sindoro, Drs, terjemahan resmi bahasa Inggris yang diterbitkan oleh Prentice Hall Inc.

Kotler, Philip; (2007); Manajemen Pemasaran; edisi 12 Bahasa Indonesia jilid 2; ahli bahasa oleh Benyamin Molan terjemahan resmi Bahasa Indonesia oleh PT Indeks.

Parasuraman, A., L.L Bery and Valerie A. Zeithaml, (2006). "Delevering Quality Service: "Balancing Consumer Perception and Expectation". New York : The Free Press.

Sekaran, U. (2003). "*Methodologi Penelitian Untuk Bisnis*", terjemahan Kwan Men Yon. Edisi kesatu. Jakarta: Salemba Empat.

Tijptono, Fandy, "Management Jasa", edisi 2, Penerbit ANDI, Yogyakarta, 1998

William J. Staton. (1993), Prinsip Pemasaran, Edisi ke-7, Jakarta: Erlangga.

Wahyono, Teguh (2008), Belajar Sendiri Menjadi Mahir Tanpa Guru Dengan SPSS 17, PT. Alex Media Komputindo, Jakarta

www.sendokgarpu.com

www.pengaruhkualitas.com

Zeithmal, Valerie A., Mary Jo Bitner; (2000); Service Marketing; 2 Edition ; McGraw-Hill Internasional Editon; USA.

Zeithmal, Leonard L. Berry and Parasurahman; (1990); Delifering Quality Service- Balancing Customer Perception and Expectation; Collier Mac Millan Publishers; London.