

DAFTAR PUSTAKA

Brady, Cronin, Brand. 2002, Performance-only measurement of service quality : a replication and extension, *Journal of Business Research*, pp.17-31

Griffin. 1997, "*Bisnis*", Prenhallindo, Jakarta.

Jill, Griffin. 2003, Customer Loyalty : "*Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*", Prenhallindo, Jakarta.

JS Badudu dan Sutan Mohammad Zain. 1994, Kamus Umum Bahasa Indonesia, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.

Kotler & Armstrong. 1997, "*Dasar – Dasar Pemasaran*", Prenhallindo, Jakarta

Kotler, Philip. 2000, "*Manajemen Pemasaran*", Edisi Milenium, Jilid 1, Prenhallindo, Jakarta.

Kotler, Philip. 2000, "*Manajemen Pemasaran*", Edisi Milenium, Jilid 2, Prenhallindo, Jakarta.

Lamb, Hair, Mc.Daniel, "*Pemasaran Jilid I*" Salemba Empat Jakarta, 2001.

Prof. Dr. Sudjana, Ma., Msc "*Statistik untuk Ekonomi dan Niaga*", edisi kedua, Penerbit Tarsito Bandung, 1997.

Tjiptono, Fandy., "*Total Quality Service*", edisi pertama, Penerbit Andy Offset Yogya, 2001.

Umar Husein, 1997, "*Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*", PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.