

## DAFTAR PUSTAKA

- Andi, 2002, 10 Model Penelitian dan Pengolahannya Dengan SPSS 10.01, 2002, Andi Yogyakarta dan Wahana Komputer Semarang.
- Alma, Buchari, 2004, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung.
- Alma, Buchari, 2002, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Boyd Harper W.Jr, Orville C. Walker. Jr, Jean Claude Larreche, 2000, *Manajemen Pemasaran, Suatu Pendekatan Strategis dan Orientasi Global*, diterjemahkan oleh Imam Nurmawan, Edisi II, Jilid 2, Penerbit erlangga.
- Djaslim, Saladin, 2003, *Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran*, Linda Karya, Bandung.
- Djaslim, Saladin, 2002, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Pelaksanaan dan Pengendalian*, Linda Karya, Bandung.
- Fandy Tjiptono, 2004, *Manajemen Jasa*, Edisi II, Andi, Yogyakarta.
- Freddy Rangkut, 2002, *Riset Pemasaran*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Galih, Deden, 2006, *Buku Panduan Manajemen Angkutan*, Jakarta.
- Gregorius Chandra, 2002, *Strategi dan Program Pemasaran*, Andi, Yogyakarta.
- Husein Umar, 2002, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Iqbal Hasan, 2003, *Pokok-pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif)*, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Iqbal Hasan, 2002, *Pokok-pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensif)*, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium Jilid Kesatu dan Kedua, PT. Prenhalindo, Jakarta.

- Kotler, Philip, 2003, *Marketing Management*, Eleventh Edition, Prentice – Hall, Inc, New Jersey.
- Lamb, W. Charles., Joseph F. Hair, Carl Mc. Daniel, 2001, *Pemasaran*, Edisi Pertama, PT. Salemba Empat, Jakarta.
- Lovelock, Christoper, 2005 *Service Marketing and Management*, Second Edition, Prentice Hall, New York.
- Oliver, Richard, 1997, *Satisfaction A Behavioral Perspective On The Consumer*, International Edition 1997, Mc Graw – Hill.
- Parasuraman, Zeithaml, L.L. Berry, 1994, *Delivery Service Quality, Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The free Press A Division of MC Millan, Inc, New York. *Journal of Marketing*.
- Rambat Lupioadi, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi I, Salemba Empat, Jakarta.
- Ratih Hurriyati, 2005, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, CV Alfabeta, Bandung.
- Saladin, Djasmin, 2002, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan, dan Pengendalian*, Penerbit Linda Karya Bandung.
- Sucherly, Strategi Pemasaran Jasa Dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing.
- Stanton, William J., 2002, *Fundamental of Marketing*, 10<sup>th</sup> Edition, Mc Graw Hill International, Singapore.
- Widayat Amirullah, 2002, *Riset Bisnis*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Zeithaml, A. Valerie and Marry jo Bitner, 2000, *Service Marketing*, Mc Graw Hill, New Jersey.

[www.BPS.go.id](http://www.BPS.go.id)

[www.Proquest.co.id](http://www.Proquest.co.id)