

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Ali, S.T. (2005). *Menggunakan SPSS bagi peneliti pemula*, cetakan pertama, Bandung: M2S.
- Cooper, Donald R., C. William Emory (1996). *Metode Penelitian Bisnis*, edisi lima, cetakan empat, Jakarta: Erlangga.
- Ghozali, Imam (2001). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*, edisi tiga, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, Iqbal (2002). *Pokok-pokok materi statistik I*, Edisi kedua, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kotler, Philip (2005). *Manajemen Pemasaran*, jilid satu, edisi sebelas, Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip (2005). *Manajemen Pemasaran*, jilid dua, edisi sebelas, Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Lamb, Hair, Mc.Daniel (2001). *Pemasaran*, jilid 2, Jakarta: Salemba 4.
- Lupiyoadi, Rambat (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*, edisi pertama, Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran (2003). *Manajemen pemasaran dan Pemasaran jasa*, Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono (2004). *Metode penelitian bisnis*, edisi enam, Bandung: CV. Alfabeta.

Tjiptono, Fandy (2000). *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*, edisi satu,
Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy (2000). *Manajemen Jasa*, edisi dua, Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy., Yanto Chandra, Anastasia Diana (2004). *Marketing Scale*, edisi
satu, Yogyakarta: Andi.

Zeithaml, Valarie A., and Parasuraman and Berry, Leonard.L (1990). *Delivering
Quality Service, The Free Press, A Division of Macmillan, Inc, New York.*