

DAFTAR PUSTAKA

- J Stanton, Wiliam dan 1. Etzel, Michael dan Walker, Bruce, 1994, Manajemen Jasa
- Kotler, Philip, 2000, *Marketing Management*, Edisi Millemum, jilid 1
- Kotler, Philip, 2000, *Marketing Management*, Edisi Millenium, jilid 2
- Kotler, Philip, 2000, *Markedng Management: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian, Jilid 1 edisi kedelapan*
- Kotler, Philip, 2000, *Marketing Management: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian, Jilid 2 edisi kedelapan*
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2002, *Perilaku Konsumen*, Edisi Revisi, Refika Aditama, Bandung
- Malhotra, N. K, 1993, *Marketing Research an Applied Orientation*, Prentice Hall, Inc
- Rangkuti, Freddy, 2003, *Riset Pemasaran*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Rambat Lupiyoadi, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi ke 1, Salemba empat
- Sugiyono, 2002, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- Supardi, 2005, *Metodologi Penelitian Ekonomi & Bisnis*, UII Pres, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, 2005a, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra, 2005b, *Service, Quality & Satisfaction*, Andi, Yogyakarta.
- Umar Husein, 2003, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama dan Jakarta Business Research Center (JBRC), Jakarta.