

## DAFTAR PUSTAKA

1. Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, “*Service Quality & Satisfaction*”, edisi I, Penerbit ANDI, Yogyakarta, 2005.
2. Hasan, Iqbal, Ir., M., M.M., “Pokok-Pokok Materi Statistik 2”, edisi II, Bumi Aksara, Jakarta, 2002.
3. Kotler, Philip, “Manajemen Pemasaran”, edisi Millenium, NorthwesternUniversity, 2000.
4. Kotler, Philip, Swee Hoon Ang, Siew Meng Leong dan Chin Tiong Tan., *Marketing Management An Asian Perspective*,p.45.
5. Lamb, Hair, Mc Daniel, “Pemasaran”, Jilid I, Salemba Empat, Jakarta, 2001.
6. Peter, J. Paul, Jerry C. Olson, “*Consumer Behavior*, Perilaku konsumen dan strategi pemasaran”, edisi 4, Jilid 1 dan 2, Erlangga, Jakarta, 2000.
7. Parasuraman A, V.A Zeithaml, L.L Berry, “*Marketing of Service*”, 1994.
8. Sugiyono, Dr., “Statistika untuk Penelitian”, CV ALFABETA, Bandung, 2004.
9. Sudjana., *Statistika II: Untuk Ekonomi dan Niaga*, PT.Tarsito, Bandung, 1997.