

DAFTAR PUSTAKA

- Dajan, Anto, 1986, *Pengantar Metode Statistika*, jilid 2, LP3ES
- Gerson, Richard F., 2004, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Kotler, Philip, 1997, *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1, 9th
- Kotler Philip, 2000, *Marketing Management*, Edisi Milenium, Prentice Hall
- Nirwana, 2004, *Prinsip – prinsip Pemasaran Jasa*, Penerbit Dioma, Malang
- Payne, Adrian, 2001, *Essence of Service Marketing*, diterjemahkan Fandy Tjiptono, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Soetjipto, Budi W., *Service Quality*, Usahawan No01. Thn XXVI (jan 1997)
- Stanton Wiliam J., 1993, *Prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 7, Erlangga : Jakarta
- Stanton Wiliam J. et. al., 1994, *Fundamental of Marketing*, 10th Edition
- Sudjana, 1993, *Statistika untuk ekonomi dan Niaga II*, Edisi Baru, Tarsito : Bandung
- Tjiptono, Fandy, 2004, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy et. al. 2004, *Marketing Scales*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2005, *Service, Quality, & Satisfaction*, Penerbit Andy, Yogyakarta