

**DAFTAR PUSTAKA**

- Buchari, Alma, 1992, *Manajemen Pemasaran Jasa*, CV Alfabeta, Bandung
- Kotler, Philip, 2000, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Millenium, PT Prenhalindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2000, *Manajemen Pemasaran*, jilid 2, Edisi Millenium, PT Prenhalindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, dan Armstrong Gary, 2001, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid1, Edisi 8, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip, dan Armstrong Gary, 2001, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid 2, Edisi 8, Erlangga, Jakarta.
- Lamb, Charles W, Hair Joseph F, and Mc Daniel Carl, 2001, *Pemasaran*, Buku 1, Edisi 1, Salemba Empat, Jakarta.
- Lamb, Charles W, Hair Joseph F, and Mc Daniel Carl, 2001, *Pemasaran*, Buku 2, Edisi 2, Salemba Empat, Jakarta.
- Modul Praktika Statistik II*, Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha, Bandung.
- Swasta, Basu, 1985, *Manajemen Pemasaran Modern*, Ghalia Utama Indonesia, Jakarta.
- Soetjipto, 1997, Kualitas Pelayanan, *Majalah SWA*, No 02, Edisi Januari, Jakarta.
- Sudjana, 1997, *Statistik Ekonomi dan Niaga*, Jilid 2, Edisi Baru, Tarsito, Bandung.

Saladin, Djaslim, 2002, *Intisari Manajemen Pemasaran*, PT Rineka Cipta, Jakarta.

Tjiptono, Fandy, 2001, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Andi, Yogyakarta.

Umar, Husein, 1999, *Metode Riset Konsumen Jasa : Aplikasi dalam Pemasaran*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.