

DAFTAR PUSTAKA

1. Prof. Dr. Sudjana MA., MSc., “Statistika Untuk Ekonomi dan Niaga”, Edisi kedua, Penerbit TARSITO Bandung, 1993.
2. Dayan, Anto, “Pengantar Metode Statistik”, jilid II, cet. II, Jakarta LP#ES, 1986.
3. Kotler, Philip, “Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol”, edisi ke-9, jilid 1 dan 2. Diterjemahkan oleh: Hermawan, Ancella Anitawati SE., MBA., Penerbit Salemba Empat, 1997.
4. Kotler, Philip, Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control”, 8th ed., Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall Inc, 1994.
5. Kotler, Philip, Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control”, 9th ed., Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall Inc, 1997.
6. Stanton, William J., “Prinsip Pemasaran”, Edisi ketujuh, Buku Satu Diterjemahkan oleh Drs. Yohanes Lamarto, MBA., MSM., Penerbit Erlangga, 1996.
7. Stanton, William J., “Prinsip Pemasaran”, Edisi ketujuh, Buku Dua, Diterjemahkan oleh Sundaru, Sadu Drs., Penerbit Erlangga, 1996.
8. Cowell, Donald W., “The Marketing of Services”, 1st ed., London: William Heineman Ltd., 1985.

9. Kotler, Philip and Armstrong, Gray, "Principle of Marketing", 5th ed., Englewood Cliffs, New Jersey. Prentice-Hall Inc., 1991.
10. Stanton, William j., and Futurell, Charles, "Fundamentals of Marketing", Edisi Kedelapan, Singapore : Mc. Graw-Hill Book Co., 1987.
11. Kotler, Philip and N. Blom, Paul, "Teknik dan Memasarkan Jasa Profesional, Edisi 1 Diterjemahkan oleh W. Bakwotun, Wilhelmus SE., Penerbit CV. Intermedia Jakarta, 1987.
12. Alma, Buchari DR., "Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Edisi kedua, Penerbit CV.ALFABETA Bandung, 1998.
13. Lovelock, Christoper H., "Service Marketing"., 2nd ed., New Jersey Prentice-Hall Inc., 1991.
14. Lovelock, Christoper H., "Service Marketing"., 3th ed., New Jersey Prentice-Hall Inc., 1996.
15. Zeithamal, V.A; Parasuraman, A; and Berry, L.L, "Delivery Quality Service : Balancing Customer Perception Expectations. New York : The Free Press, 1990.
16. Lele Millind and Sheth Jagdish N, "Pelanggan Kunci Keberhasilan, Alih Bahasa B. Dicky Soetadi, Mitra Utama, 1995.
17. Siegel, Sidney, "Strategik Non Parametrik untuk ilmu-ilmu Sosial", Edisi Keenam, Diterjemahkan oleh Sayuh, Zanzawi dan Simatupang, Landung, Jakarta : Gramedia, 1994.
18. Soetjipto, Budi W., "Service Quality", Usahawan No. 01, Th XXVI (januari 1997).

19. Tjiptono, Fandy, “Strategi Pemasaran”, Edisi Kedua, Cetakan Kedua 1998. Penerbit Andi Yogyakarta.
20. Tjiptono, Fandi, “Manajemen Jasa”, Edisi Pertama. Penerbit Andy Offset Yogyakarta, Tahun 1996.
21. Tjiptono, Fandy, “Total Quality Service”, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, 1997. Penerbit Andi Yogyakarta.