

DAFTAR PUSTAKA

- Alma Buchari, Dr. "Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa", ALFABETA, Bandung, 2004.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2002.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 1998
- Bitner, Mary Jo, Zeithaml, Valarie A, *Services Marketing*. Edisi1. Boston. MCGraw-Hill, 1996.
- Bitner, Mary Jo, Zeithaml, Valarie A, *Services Marketing*. Edisi 3. Boston MCGraw-Hill, 2003.
- Dahlan Siamat, *Bank dan Lembaga Keuangan*, Edisi kedua, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta, 1999.
- Hasan Iqbal, MM, Ir,M, Pokok-pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensif). PT. Bumi Aksara, 2002.
- Kotler, Philip, *Marketing Management: The Millenium edition*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall Inc, 2000.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Terjemahan oleh Handoyo Prasetyo, Jilid 1, Andi, Yogyakarta, 2001,
- Kotler, P, *Manajemen Pemasaran* (Terjemahan Hendra Teguh, Ronny Rusli, Benjamin Molan), Edisi Milenium, PT. Prenhallindo, Jakarta, 2002
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 2, PT. Prenhallindo, Jakarta, 2002

Kotler, P., dan G. Armstrong. 10th edition. *Principles of Marketing* Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hal, 2004.

Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 11, Alih bahasa oleh Benyamin Molan, Penyunting Bahasa oleh Bambang Sarjiwi, Jilid 1, PT. Indeks, Jakarta., 2005.

Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 11, Alih bahasa oleh Benyamin Molan, Penyunting Bahasa oleh Bambang Sarjiwi, Jilid 2, PT. Indeks, Jakarta, 2005.

Kotler dan Armstrong, *Manajemen Pemasaran*. Edisi11. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall Inc, 2005.

Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Salemba Empat, Jakarta, 2001.

Lovelock. C, *Sevice Marketing: Four Edition*. Prentice-Hal Inc, 2000.

Loverlock, Christopher H., 2001, *Service Marketing*, 4th Edition, Prentice Hall, Ltd, United State of America.

Malhotra, Naresh. K, *Marketing Research : An Applied Orientation*, Second Edition, Prentice Hall International, Inc, New Jersey, 1993.

Rangkuti, Freedy, *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1997

Singgih Santoso, *Buku Latihan SPSS Ststistik Parrametrik*, PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta, 2000.

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, PT. Pustaka LP3ES Indonesia, Jakarta, 1989.

Singarimbun, masri dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, PT. Pustaka LP3ES Indonesia, Jakarta, 1995.

Stanton, William .J, *Prinsip Pemasaran*, Terjemahan oleh Sadu Sundaru, Jilid 2, Erlangga, Jakarta., 1991.

Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, CV. ALFABETA, Bandung, 2004.

Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia Publishing, Malang, 2005.

Umar, Husein, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Thesis Bisnis*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.