

DAFTAR PUSTAKA

- ❖ Dajan, Anto, 1986, *Pengantar Metode Statistika*, Jilid 2, LP3ES
- ❖ Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prehallindo, Jakarta, 2002
- ❖ Nirwana, 2004, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jasa*, penerbit Dioma, Malang
- ❖ Payne, Adrian, 2001, *Essence of Service Marketing*, diterjemahkan Fandy Tjiptono, Penerbit Andi, Yogyakarta
- ❖ Stanton William J., 1993, *Prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 7, Erlangga, Jakarta
- ❖ Sudjana, 1993, *Statistika untuk Ekonomi dan Niaga II*, Edisi Baru, Tarsito, Bandung
- ❖ Singgih Santoso, SPSS versi 12.00, Elex Media Komputindo, Jakarta, 2002
- ❖ Tjiptono, Fandy, 2004, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- ❖ Tjiptono, Fandy et. Al. 2004, *Marketing AScales*, penerbit Andi, Yogyakarta
- ❖ Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2005, *Service, Quality, & Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta