

## DAFTAR PUSTAKA

Anto Dayan, Pengantar Metode Statistik, jilid kedua, cetakan kedua, Jakarta LP3ES, 1996

Boyd-Walker-Larreche, Manajemen Pemasaran: Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global, edisi kedua, jilid I, penerbit Erlangga, 2000

Cowell, Donald W, The Marketing of Service, first edition, 1985

Kotler, Philip, Marketing Management, Millenium edition, 2000

Kotler, Philip, and Gary Amstrong, Principles Of Marketing, fifth edition, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall int inc, 1991

Lovelock, Christoper H, Managing Service: marketing, operation and human resources, Prentice Hall, New jersey, 1991

Parasuraman A, V.A Zeithaml, L.L Berry, Marketing of Service, 1985.

Rambat, Lupiyoadi, Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktis, edisi pertama, Jakarta : Salemba empat, 2001.

Sudjana, Statistik untuk ekonomi dan niaga, edisi II, penerbit Tarsito, Bandung, 1993.

Stanton, William J, Prinsip Pemasaran, edisi ketujuh, jilid I diterjemahkan oleh Drs. Yohanes lamarto, MBA, penerbit Erlangga, 1996