

DAFTAR PUSTAKA

- Dajan, Anto, 1986, *Pengantar Metode Statistika*, jilid 2, LP3ES, Jakarta
- Kotler.Philip , *Manajemen Pemasaran* , Edisi Millenium , Jilid 2 , Pt.Prenhallindo , Jakarta, 2002
- Kotler, Philip, 1997, *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1, 9th : New Jersey
- Payne, Adrian, 2001, *Essence of Service Marketing*, diterjemahkan Fandy Tjiptono, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Stanton Wiliam J., 1993, *Prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 7, Erlangga : Jakarta
- Sudjana, 1993, *Statistika untuk ekonomi dan Niaga II*, Edisi Baru, Tarsito : Bandung
- Tjiptono, Fandy, 2004, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, 2004, *Marketing Scales*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2005, *Service, Quality, & Satisfaction*, Penerbit Andy, Yogyakarta