

DAFTAR PUSTAKA

- Boediono, W. Koster. 2002. **Teori dan Aplikasi Statistika dan Probabilitas**, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Fandy Tjiptono. 2000. **Prinsip-Prinsip Total Quality Service**, Yogyakarta: Penerbit Andi..
- Imam Ghozali. 2005. **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS**, Edisi 3, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip. 2000. **Manajemen Pemasaran**, Edisi Millenium, Prentice Hall.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. **Manajemen Pemasaran Jasa : Teori & Praktek**, Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman. A, Valarie A.Zeithami, and Leonard L.Berry. 1985. *Journal Of Marketing, Fall*.
- Peter, J. Paul, dan Jerry C. Olson. 1999. **Consumer Behaviour : Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran**, Edisi 4, Jakarta: Erlangga.
- Sudjana, 1994, **Statistika untuk Ekonomi**, Jilid 2, Bandung: Tarsito.
- Supranto, J. 2001. **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar**, Jakarta: Rineka Cipta.
- Umar Hussein. 1999. **Metodologi Penelitian: Aplikasi dalam Pemasaran**, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.