

## DAFTAR PUSTAKA

- Dayan, Anto. 1986. *Pengantar Metode Statistik*. Jilid 2. Cetakan II. Jakarta: LP3ES.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Edisi Kesembilan. Jilid 2. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management*. The Millenium Edition. Prentice Hall International, Inc., New Jersey.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedelapan. Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2006. *Marketing Management*. Edisi Duabelas. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Lovelock, Christopher H. 1991. *Service Marketing International*. Edisi Kedua. Prentice Hall International, Inc., New Jersey.
- Lovelock, Christopher. 1996. *Service Marketing*. 3<sup>rd</sup> edition. Prentice Hall International, Inc., New Jersey.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Jakarta: PT Salemba Emban Patria.
- Millind, Lele dan N. Jagdish, Sheth. 1995. *Pelanggan Kunci Keberhasilan*. Alih Bahasa B. Dicky Soetadi. Mitra Utama.
- M. Iqbal Hasan, 2002, *Pokok-pokok Materi Statistik I (Statistik Deskriptif)*, Edisi Kedua.
- Sudjana. 1997. *Statistika: Untuk Ekonomi dan Niaga*. Edisi Baru. Jilid II. Tarsito, Bandung.
- Sugiyono, 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta

- Stanton, William J. 1996. *Prinsip Pemasaran*. Edisi Ketujuh. Buku Satu. Diterjemahkan oleh Drs. Yohanes Lamarto, MBA., MSM. Erlangga, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 1998. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Kedua. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Perspektif Manajemen Pemasaran dan Kontemporer*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Yogyakarta: ANDI.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., dan Berry, L. L. 2000. *Service Marketing, Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: The McGraw Hill Company, Inc.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., dan Berry, L. L. 2006. *Service Marketing*. New York: The McGraw Hill Company, Inc.