

## DAFTAR PUSTAKA

1. Gronroos, Christian.; "*Service Management and Marketing*", New Jersey: Prentice Hall International, Inc, 1987.
2. Hasan, M.Iqbal. Ir, M.M.; "*Pokok pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*", Ghalia Indonesia, Jakarta, 2002.
3. Kotler, Philip; "***Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol***", Jilid ke 2, Edisi ke 9, Jakarta 1997.
4. Singarimbun, Masri., dan Sofian Efendi.; "***Metode Penelitian Survei***", LP3ES, Jakarta, 1991
5. Stanton, W.; "***Prinsip Pemasaran***", Jilid ke 2, Edisi ke 7, Erlangga, 1993.
6. Sugiyono; "***Metode Penelitian Administrasi***", Edisi ke 2, Alfabeta, 1994.
7. Sugiyono, Dr., Eri Wibowo, S.Pd.; "***Statistika untuk Penelitian dan Aplikasinya dengan SPSS 10.0 for Windows***", Cetakan ke 1, Alfabeta, Bandung, 2001.
8. Tjiptono, Fandy; "***Manajemen Jasa***", Penerbit Andi Yogyakarta, 1996.
9. Umar, Husein.; "***Metode Riset Perilaku Konsumen Bisnis***", Ghalia Indonesia, Jakarta, 2003
10. Walpole, Ronald E.; "***Pengantar Statistika***", Edisi ke 3, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1993.
11. Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman, Leonard L. Berry; "***Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectation***", The Free Press, New York, 1990.