

DAFTAR PUSTAKA

1. Kotler, Philip.; **“Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol”**, Jilid 1, Edisi 9, Penerbit Erlangga, Jakarta, 1997.
2. Kotler, Philip.; **“Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian”**, Jilid 2, Edisi 6, Penerbit Erlangga, Jakarta, 1994.
3. Lovelock, Christopher H.; **“Service Marketing”**, Prentice Hall International, New Jersey, 1996.
4. **“Panduan Lengkap : SPSS 10.0 for Windows”**, Lembaga Pendidikan Komputer Wahana Semarang dan Penerbit Andi Yogyakarta, 1997.
5. Stanton W.; **“Prinsip Pemasaran”**, Jilid 2, Edisi 7, Penerbit Erlangga, 1993.
6. Sugiyono.; **“Metode Penelitian Administrasi”**, Edisi 3, Alfabeta, Bandung, 1994.
7. Supranto J, M.A.; **“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar”**, PT Rineka Cipta, Jakarta, 1997.
8. Tjiptono, Fandy.; **“Manajemen Jasa”**, Andi Offset, Yogyakarta, 1996.
9. Walpole, Ronald E.; and Raymond H. Myers.; **“Ilmu Peluang dan Statistika untuk Insinyur dan Ilmuwan”**, Edisi ke-4, Penerbit ITB, Bandung, 1995.
10. Zeithaml, Valerie A.; Parasuraman and Leonard L. Berry.; **“Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations”**, The Free Press, New York, 1990.