

DAFTAR PUSTAKA

1. Alma, Buchari, "*Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*", edisi ke 5, CV Alfabeta, Bandung, 2002.
2. Alma, Buchari, "*Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*", CV Alfabeta, Bandung, 2003.
3. Dillon, William R and Matthew Goldstein, "*Multivariate Analysis Method and Application*", John Willey & Sons, Inc, 1984.
4. J, Supranto, MA., "*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar* ", PT. Rineka Cipta, 1997.
5. Kotler, Philip & Bloom Paul N, "*Teknik dan Strategi Memasarkan Jasa Profesional* ", Intermedia, Jakarta, 1987.
6. Payne, Andrian, "*Service Marketing PEMASARAN JASA* ", Andi Offset, Bandung, 1993.
7. Rangkuti, Freddy, "*Measuring Customer Satisfaction*", PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003
8. R.S. Woodworth&Donald Marquis, "*Psychology*", Henry Holt Co, New York, 1985
9. Santoso, Singgih & Tjiptono Fandy, "*Riset Pemasaran & Aplikasi dengan SPSS*", PT Elex Media Komputindo, Jakarta, 2002.
10. Sekaran, Uma, "*Research Methods for Business*", 2nd ed, John Willey & Sons, Inc, 1992.
11. Sugiono, "*Metode Penelitian Bisnis*", CV Alfabeta, Bandung, 2002.
12. Tjiptono, Fandy, "*Manajemen Jasa*", Andi Offset, Yogyakarta, 1996.
13. Usmara, A, "*Strategi Baru Manajemen Pemasaran*", Amara Books, Jogjakarta, 2003