

DAFTAR PUSTAKA

1. Tjiptono, Fandy, “**Manajemen Jasa**”, Penerbit Andi Yogyakarta, 1996.
2. Hasan, Ir., M., Iqbal, M., M., “**Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya**”, Penerbit Ghalia Indonesia, Cetakan Pertama, Mei 2002.
3. Sugiyono; ‘**Metode Penelitian Bisnis**’, Edisi ke 2, Alfabeta, 1994.
4. Cochran, William, G., “**Teknik Penarikan Sampel**”, Edisi ke 3, Penerbit Universitas Indonesia, 1991.
5. Walpole, Ronald E.; “**Pengantar Statistika**”, Edisi ke 3, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1993.
6. Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman, Leonard L. Berry; “***Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectation***”, The Free Press, New York, 1990.
7. Nazir, Moh., Ph.D., “**Metodologi Penelitian**”,Ghalia Indonesia, Jakarta, 1999.