

DAFTAR REFERENSI

1. Gulo, W.; *“Metodologi Penelitian”*, Grasindo, Jakarta, 2002.
2. Kotler, Philip; *“Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol”*, Jilid ke 2, Edisi ke 9, Jakarta 1997.
3. Margono, S., Drs.; *“Metodologi Penelitian Pendidikan”*, Penerbit RINEKA CIPTA, Semarang, 1996.
4. Stanton, W.; *“Prinsip Pemasaran”*, Jilid ke 2, Edisi ke 7, Erlangga, 1993.
5. Sugiyono; *“Metode Penelitian Administrasi”*, Edisi ke 2, Alfabeta, 1994.
6. Sugiyono, Dr., Eri Wibowo, S.Pd.; *“Statistika Untuk Penelitian dan aplikasinya dengan SPSS 10.0 for Windows”*, Cetakan ke 1, Alfabeta, Bandung, 2001.
7. Tjiptono, Fandy; *“Manajemen Jasa”*, Penerbit Andi Yogyakarta, 1996.
8. Walpole, Ronald E.; *“Pengantar Statistika”*, Edisi ke 3, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1993.
9. Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman, Leonard L. Berry; *“Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectation”*, The Free Press, New York, 1990.