

DAFTAR PUSTAKA

1. Alma, Buchari, “*Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*”, edisi ke-5, CV Alfabeta, Bandung, 2002.
2. Hurriyati, Ratih. “*Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*”. Penerbit Alfabeta. Bandung. 2005.
3. Kottler, Philip. “*Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian*”. Jilid 1, Edisi Kelima. Penerbit Erlangga, Jakarta. 2000.
4. Kottler, Philip, dan Amstrong. “*Dasar-Dasar Pemasaran*”. Jilid 2. Penerbit Prenhallindo, Jakarta. 2000.
5. Kurtz David L. and Kenneth E, “*Mix Marketing Service*”, Mcgraw Hill Book, New York, USA. 1998.
6. Lovelock, Christopher H. “*Services Marketing*”. Pittsburg State University, New York. 1996.
7. Prasetyo, Ristiyanti. “*Perilaku Konsumen*”. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta. 2005.
8. Pane, Adryan. “*Pemasaran Jasa*”. Edisi I. Cetakan Pertama. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta. 2000.
9. Parasuraman A., L. L. Berry, Valerie Zeithaml. “*Understanding Customer Expectations of Services*”. Sloan Management Review, Spring. 1991.
10. Roland T. Rust, Anthony J. Zahorik, Timothy L. Keiningham, “*Service Marketing*”, Harper Collins College Publishers, New York, USA. 1996.
11. Stanton, J., William, “*Prinsip Pemasaran*”, Edisi Ketujuh, Jilid Kesatu. Erlangga, Bandung. 1999.
12. Sugiyono, “*Metode Penelitian Administrasi*”. Alfabeta. Bandung 1992.
13. Tjiptono, Fandy. “*Manajemen Jasa*”. Andi Offset Yogyakarta, Cetakan Kedua. 1998.
14. Winardi. “*Asas-Asas Marketing*”. Mandar-Maju, Bandung. 1999.
15. Yazid. “*Pemasaran Jasa, Konsep dan Implementasi*”, Edisi 1, Cetakan Pertama, Ekonosia Fakultas Ekonomi UII, Yogyakarta. 1999.

16. Jurnal *Department of Management and Budget Fairfax County Virginia*,
“*Performance Measurement Matters*”, Vol 2. No. 2, 1999.
17. Singgih Santoso. “*Buku Latihan SPSS Statistik Multivariat*” Penerbit PT. Elex
Media Komputindo, Kelompok Gramedia, Jakarta, 2002.
18. Kasali, Rhenald. “*Membidik Pasar Indonesia (Segmentasi, Targeting, dan Po-
sitioning)*”, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. 2001.
19. Plummer, Joseph. “*Journal of marketing*”, January 1974.
20. Poeradisastra, Teguh. “Menyibak Perilaku Konsumen Indonesia”. Majalah
Swa 06/XXI/17-30 Maret 2005, Jakarta. 2005.