

DAFTAR PUSTAKA

1. Durianto, Darmadi; Sugiarto, Sitingjak, Tony. ***“Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek”***, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2004.
2. Hasan, M.Iqbal, Ir., M.M.; ***“Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian Dan Aplikasinya”***, Penerbit GHALIA INDONESIA, Jakarta, 2002.
3. Puspita sari, Maya, ***“Analisis dan Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan di Jonas Photo, JL Banda No.38 Bandung”***, Tugas Akhir, Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Kristen Maranatha, 2007.
4. Sugiyono, DR.; ***“Metode Penelitian Administrasi”***, Penerbit ALFABETA, Bandung, 2007.
5. Tjiptono, Fandy; ***“Manajemen Jasa”***, Penerbit ANDI, Yogyakarta, 2001.
6. Walpole, Ronald E.; ***“Pengantar Statistika”***, edisi ke-3, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1993.
7. Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman, Berry, Leonard L.; ***“Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations”***, The Free Press, New York, 1990.