

## DAFTAR PUSTAKA

1. Gulo, W ; ***“Metodologi Penelitian ”*** , Gramedia, Jakarta, 2002.
2. Kotler, Philip ; ***“Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi & Kontrol ”*** , Edisi Bahasa Indonesia, Jilid 1, PT. Prenhallindo, Jakarta, 2002.
3. Lupiyoadi, Rambat ; ***“Manajemen Pemasaran Jasa Teori & Praktik”*** , Salemba Empat, Jakarta, 1997.
4. Sugiyono,Dr. ; ***“Metode Penelitian Administrasi”*** , Alfabeta, Bandung, 1998.
5. Tjiptono, Fandy ; ***“Manajemen Jasa ”***, Penerbit Andi, Yogyakarta, 1998.
6. Umar, Husein ; ***“Metode Riset : Perilaku konsumen Jasa”***, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2003.
7. Walpole, Ronald E., Myers, Raymond H,; ***“Ilmu Peluang Dan Statistika Untuk Insinyur Dan Ilmuwan”*** , ITB, Bandung, 1986.
8. Zeithaml, Valarie A., A Parasuraman, Berry, Leonard L.; ***“Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations”***, The Free Press, New York, 1990.