

DAFTAR PUSTAKA

1. Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman, Berry, Leonard L.; ***“Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations”***, The Free Press, New York, 1990.
2. Walpole, Ronald E.; ***“Pengantar Statistika”***, edisi ke-3, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1993
3. Tjiptono, Fandy; Chandra, Gregorius ; ***“Manajemen Jasa”***, Penerbit ANDI, Yogyakarta, 1996.
4. Hasan, M.Iqbal, Ir., M.M.; ***“Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian Dan Aplikasinya”***, Penerbit GHALIA INDONESIA, Jakarta, 2002.
5. Durianto, Darmadi; Sugiarto, Tony, Sitinjak., ***“Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek”***, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2004.
6. Rangkuti, Fredy ; ***“The Power of Brands”***, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2004.
7. Sugiyono, DR.; ***“Metode Penelitian Administrasi”***, Penerbit ALFABETA, Bandung, 2006.
8. Lupiyoadi, Rambat ; Hamdani,A. ; ***“Manajemen Pemasaran Jasa”*** , Penerbit Salamba Empat, Jakarta, 2006.