

DAFTAR PUSTAKA

1. Kotler, P.; *“Manajemen Pemasaran”*, edisi 10, PT Prenhallindo, Jakarta, 2002.
2. Muis, R.; *“Diktat Kuliah Analisis Data Statistik”*, Bandung, 2004.
3. Sugiyono, DR.; *“Metode Penelitian Administrasi”*, Penerbit ALFABETA, Bandung, 2006.
4. Tjiptono, Fandy; *“Manajemen Jasa”*, Penerbit ANDI, Yogyakarta, 1996.
5. Tjiptono, F.; *“Strategi Pemasaran”*, Edisi 2, Penerbit Andi Yogyakarta, 1995.
6. Walpole, Ronald E, Raymond H Myers, *Ilmu Peluang Dan Statistika Untuk Insinyur Dan Ilmuawan*, Edisi ke-4, Penerbit ITB Bandung, 1995.
7. Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman, Berry, Leonard L.; *“Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations”*, The Free Press, New York, 1990.