

DAFTAR PUSTAKA

1. Kotler, P.; *“Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol”*, Jilid 1, edisi 9, Erlangga, Jakarta, 1997.
2. Kotler, P.; *“Manajemen Pemasaran”*, edisi 10, PT Prenhallindo, Jakarta, 2002.
3. Tjiptono, F.; *“Manajemen Jasa”*, Penerbit Andi Yogyakarta, 1996.
4. Pramesti, G.; *“Aplikasi SPSS 15.0 Dalam Model Linear Statistika”*, Gramedia, Jakarta 2007
5. Rangkuti, F.; *“Measuring Customer Satisfaction”*, Gramedia, Jakarta, 2003
6. Sugiyono; *“Metode Penelitian Administrasi”*, Edisi ke-14, Alfabeta, Bandung, 2004.
7. Yoeti, Oka A.; *“Strategi Pemasaran Hotel”*, Gramedia, Jakarta, 1999.
8. Zeithml, Valerie A.; *“Service Marketing ”*, Mc Graw Hill, International Edition, 2006
9. *“Pengolahan Data Statistik Dengan SPSS 12”*, Andi, Yogyakarta