

## DAFTAR PUSTAKA

1. Kotler, Philip., ; **“Manajemen Pemasaran 1, Edisi Milenium”** , Penerbit Prenhallindo, Jakarta, 2002.
2. Tjiptono, Fandy., ; **“Prinsip-Prinsip Total Quality Service”**, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2004.
3. Walpole, Ronald E., : **“Pengantar Statistika”**, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1995.
4. Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman, & Leonard L.Berry, ; **“Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations”**, The Free Press, New York, 1990.
5. Durianto, Darmadi., Sugiarto., Tony, Sijintak ; **“Strategi Menaklukan Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek”**, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2004.
6. Keller, Kevin Lane, **”Strategic Brand Management : Building, Measuring, And Managing Brand Equity, Second Edition, Pearson Prentice Hal”**, New Jersey. 2003
7. Susanto, A.B dan Wijanarko, H., “Power Branding : Membangun Merek Unggul dan Organisasi Pendukungnya. Quantum Bisnis dan Manajemen”, Jakarta, 2004.
8. Muluk, Asmuliardi, **“Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan (Studi Kasus pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Padang)”**, Jurnal Ilmiah Teknik Industri: Optimasi Sistem Industri, Vol. 8, No. 1, 2008
9. Purnama, Nursya'bani, **“Manajemen Kualitas Perspektif Global”**, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Penerbit: Ekonisia, Yogyakarta, 2005
10. <http://statistik4life.blogspot.com/2009/11/uji-one-way-anova.html>
11. <http://carijob.com/artikel/detail/15/sanksi-kepada-perusahaan-apabila-melanggar-ketentuan-pembayaran-upah.html>