

DAFTAR PUSTAKA

- Gulo, W.. 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Pt Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran; Edisi Milenium; Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT Indeks.
- Murray, H. A.. 1938. *Exploration in Personality*. New York: Oxford University.
- Siegel, Sidney. 1997. *Statistik Nonparametik: Untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Singarimbun, Masri & Effendi, Sofian. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: PT Pustaka LP3ES.
- Sugiarto. 2001. *Teknik Sampling*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sulastiyono, Agus. 2004. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: ALFABETA.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Yoeti, Oka A.. 1999. *Customer Services: Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Zeithaml, Valarie. A. & Bitner, J. M.. 2003. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm. 3rd Edition*. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.

DAFTAR RUJUKAN

30 September – 13 Oktober 2004. *Majalah SWA SEMBADA: ICSA Index 2004*.
Jakarta: PT Temprint.

www.kompas.com