

DAFTAR PUSTAKA

- Anto Dajan, LP3ES, 1986, Pengantar Metode Statistika, cetakan 11 jilid 2.
- Christopher H. Lovelock, 1994, "Service Marketing"
- Engel, J.F., at al. 1990. Consumer Behavior. 6th ed. The Dryden, Chicago.
- Fandy, Tjiptono, 2000, Strategi Pemasaran, Andy Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono 2001, Manajemen Jasa, edisi 1, Andy Yogyakarta.
- H. Djaslim, Saladin, 1994, Unsur-Unsur Inti Pemasaran Dan Manajemen Pemasaran, CV. Mandar Maju.
- Kotler, Philip, 2000, Marketing Management Milleinium Edition, Paramount Communications Company Englewood Cliffs, New Jersey.
- Kotler, Philip, 2000, Manajemen Pemasaran Edisi 1
- Kotler, Philip, 2002, Manajemen Pemasaran Edisi milenium, Prehallindo.
- Kotler, Philip, 2003, Marketing Management 11nd edition, Pearson Education Inc, New Jersey
- Lovelock, Christopher H, 2000. Service Marketing, Second Edition, Prentice Hall Inc.
- Rambat Lupiyoadi, 2001, Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Ke-1, Salemba Empat.
- Sudjana, 1991, Statistika untuk Ekonomi dan Niaga, jilid 2, Tarsito, Bandung.
- Sudjana, 1992, Metode Statistik, Edisi ke-5 Tarsito, Bandung.
- William J Stanton, 1991, Prinsip Pemasaran, Edisi ketujuh, jilid 2.
- Zeitnaml, V,A; Parasuraman, A; And Berry,L,L, "Delivery Quality Service" : Balancing Customer Perception Expectations, New York. The Free Press, 1990.

DATA PRIBADI

Nama : Franky Budi Ferdian
NRP : 9752298
Jurusan : Ekonomi Manajemen
Alamat : Taman Rahayu Blok D1 No.2
Tempat/ Tgl Lahir : Rangkas Bitung / 02-05-1978
Jenis Kelamin : Laki-Laki