

DAFTAR PUSTAKA

- Ferdinand, A. 2003. *Struktural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponogoro
- Michael E. Porter. 2010. *Strategi Bersaing (competitive strategy)*. Tangerang : Kharisma Publishing Group.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas Jilid 1. Jakarta:PT. Index
- Umar, Hysein., 2003, *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Cetakan kelima Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gujarati, Damodar. 2006. *Dasar-Dasar Ekonometrika*. Jakarta: Erlangga.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gilbert. 2004. *Strategic Management in the Knowledge Economy, New Approaches and Business Application*. Second Edition. Germany, Publicis Corporate Publishing and Wiley-VCH-Verlag GmbH & Co KGaA.
- Hair, J., F. et al. 1998. *Multivariate Data Analysis*, 5th Edition. Prentice-Hall, Inc. New Jersey.
- Jogiyanto, H., M. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta.
- Algifari., (2003), *Statistika Induktif untuk Ekonomi dan Bisnis*, edisi 2, AMP YKPN, Yogyakarta.

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas Jilid 1. Jakarta:PT. Index.
- Cooper, D R & Schindler, P.S. (2011). *Business Research Method*, 11 Ed. Penerbit: Pearson-Prentice Hall, New Jersey.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia Jilid II. Penerbit PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Lupiyoadi, R & Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lovelock, C.H., J. Wirtz, dan Jayanta Chatterjee. 2007. *Service Marketing : People, Technology, Strategy*. Sixth Edition. USA: Prentice Hall
- Menon . 1997. *Drying of solid : principles, classification, and selection of dryers*. Di dalam: Mujumdar AS, editor. *Handbook of Industrial Drying*. Ed ke-2. New York: Marcel Dekker Inc
- Sekaran, Uma. 2000. 4th Edition. *Research Methods For Business : Metodologi Penelitian untuk Bisnis (Edisi 1)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Santoso Singgih, 2001. *Statistik Multivariat*, Jakarta. Penerbit PT Elex Media Komputindo, hlm 378 - 452.
- Tjiptono, 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Tjiptono, Fandi. 2001. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Edisi Pertama. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Parasuraman, A, Zeithaml 1998. “*Reflections on Gaining Competitive Advantage Through Nilai pelanggan*,” *Journal of The Academy of Marketing Science*, vol.25, No.2, p.154-161.

Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. 2000. *A Conceptual Model of Service Quality And Its Implications for Future Research*. *The Journal of Marketing*, 49.

Jogiyanto. (2010). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*, Edisi Pertama, Penerbit BPFE, Yogyakarta.

Suliyanto. (2005). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.