

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2000. **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**. Cetakan Keempat. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik**. Edisi Revisi II. Cetakan Kesembilan. PT. Rineka Cipta. Jakarta
- Gerson, F. Richard. 2001. **Mengukur Kepuasan Pelanggan**. Penerbit PPM. Jakarta.
- Kountor Ronny. 2004. **Metode Penelitian untuk Penulisan Skripsi dan Tesis**. Cetakan 2. Penerbit PPM. Jakarta Pusat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. **Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik**. Edisi Pertama. Salemba Empat. Jakarta.
- Nasution, M.A, (2003), ***Metode Research (Penelitian Ilmiah)***, Cetakan Keenam, Penerbit Pt. Bumi Aksara, Jakarta.
- Nirwana. 2004. **Prinsip-prinsip Pemasaran Jasa**. Cetakan Pertama. Penerbit Dioma. Malang
- Sanusi, Anwar. 2003. **Metodologi Penelitian Praktis Untuk Ilmu Sosial dan Ekonomi**. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Penerbit Buntara Media. Malang.
- Simamora Bilson. 2004. **Panduan Riset Perilaku Konsumen**. Cetakan Kedua. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sudjana. 2002. **Teknik Analisis Regresi dan Korelasi Bagi Para Peneliti**. Cetak Ulang Kedua. Edisi Revisi. Penerbit Tarsito. Bandung.
- Sugiyono. 2002. **Metode Penelitian Bisnis**. Cetakan Keempat. Penerbit CV. Alfabeta. Bandung
- Tjiptono, Fandy. 2000. **Prinsip-prinsip Total Quality Service**. Edisi Kedua. Cetakan Pertama. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- _____. 2002. **Manajemen Jasa**. Edisi Kedua. Cetakan Ketiga. Penerbit Andi Yogyakarta.

Widayat dan Amirullah. 2002. **Riset Bisnis**. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta.

Widayat. 2004. **Metode Penelitian Pemasaran (Aplikasi Software SPSS)**. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. UMM Press. Malang.

Yamit, Zulian. 2002. **Manajemen Kualitas Produk & Jasa**. Edisi Pertama. Cetakan Kedua. Penerbit Ekonisia. Yogyakarta.