

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 1998, **“Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek”**. Jakarta: Bina Aksara.
- Cahyono, Bambang. 1996 **“Manajemen Pemasaran”**. Jakarta: IPWI.
- Cronin, J. Joseph, Jr. and Steven A. Talor. 1992, **“Measuring Service Quality : A Re-examination and Extension,”**. Journal of marketing, vol. 56, p.55-68.
- Gaspersz, Vincent. 1997, **“Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa”**. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hadi, Sutrisno. 1991, **“ Analisis Butir untuk Instrumen”**. Jogyakarta: Andy Offset.
- Kotler, Philip. 1997, **“ Manajemen Pemasaran : Analisa, Perencanaan, Implementasi, Kontrol, Jilid I”**. Jakarta: Prenhallindo
- Malhotra, Naresh K. 1993, **“Marketing Research : an Aplied Orientation”**. Englewood Cliffss, NewJersey : Prentice Hall Inc.
- Parasuraman, A., Leonard Berry, and Valerie Zaetaml. 1994, **“Reassesment of Expectatuon as a Comparison Standart in Measuring Service Quality : implication for further research”**. Journal of marketing.
- Payne, Adrian. 2000. **“The Essence of Service Marketing”**. Terjemahan Tjiptono Fandy, Jogyakarta: Andy Offset.
- Santoso Singgih dan Tjiptono Fandy. 2001, **“Riset Pemasaran: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS”**. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sekaran, Uma. 1992, **“Research Methods for Business”**. Second Edition, USA :JohnWilley.
- Singarimbun, Masri. 1989, **“Metode Penelitian Survei, Edisi Revisi: Jakarta, LP3ES**
- Tjiptono, Fandy. 1996, **“Manajemen Jasa ”**. Jogyakarta: Andy Ofset.
- Tjiptono, Fandy. 2000, **“Prespektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer”** . Jogyakarta: Andy Ofset.
- Yazid. 1999, **Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasinya**. Jogyakarta: Ekonesia