DAFTAR PUSTAKA

Indriartono, Nur dan Bambang Supono. 2002. ***Metodologi Penelitian Akuntansi dan Manajemen***. Edisi pertama. Yogyakarta : BPFE.

Jiunkpe-ns-s1. 2005. ***Manajemen Kualitas Chapter 4***. Digital Collections.

Khasali, Rhenald. 2005. ***Membangun Kewirausahaan di Indonesia***. Usahawan No. 05 TH XXXIV Mei 2005.

Kotler, Philip. 2003. ***Manajemen Pemasaran***. Jilid 2. Jakarta : Indeks.

Lexy J. Moleong, 2002 *Metodologi Penelitian Kualitatif,* Bandung : Remaja Rosda Karya.

Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, dan Hean Tat Keh. 2002. ***Services Marketing In Asia***. Singapore : Prentice Hall.

Luecke, Richard. 2003. ***Managing Creativity and Innovation***. Boston Harvard Bussiness Schol Press.

Moleong, Lexy A, 1990. Metode Penelitian Kualitatif. Rosdakarya, Bandung.

Nasution, Hanny N. 2005. ***Inovasi Organisasi : Konsep dan Pengukuran***. Usahawan No. 09 th XXXIV September 2005.

Nurgiyantoro, Burhan, Gunawan, Marzuki. 2000. ***Statistika Terapan : untuk Penelitian*** *Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Rangkuti Freddy. 2006. ***Measuring Customer Satisfaction***. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Santosa, Singgih dan Fandy Tjiptono. 2001. ***Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS***. Jakarta : Elex Media Komputindo.

Simamora, Bilson. 2001. ***Remarketing for Bussiness Recovery***. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Suryana. 2001. ***Kewirausahaan***. Jakarta ; Salemba Empat.

Umar, Husein. 2003. ***Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa***. Jakarta : Ghalia Indonesia.