

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2004. *“Manajemen Pemasaran Jasa dan Pemasaran Jasa”*, cetakan keenam. Bandung : CV. Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 1997. *“Prosedur Penelitian”*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Hadi, Sutrisno. 2000. *“Metodologi Research”*, jilid 2. Yogyakarta : Andi Offset.
- Hadi, Sutrisno. 2000. *“Statistik”*, jilid 2. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler, Philip. 2000. *“Manajemen Pemasaran”*, edisi milenium. Jakarta : Prenhallindo.
- Lupiyoadi, Rahmat. *“Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik”*. Jakarta : Salemba Empat
- Singarimbun, Masri, dan Effendi, S. 1989. *“Metode Penelitian Survei”*. Jakarta : LP3ES.
- Subiyanto, Ibnu. 2000. *“Metodologi Penelitian Manajemen dan Akutansi”*, edisi 3, cetakan kedua. Yogyakarta : UPP AMP YKPN.
- Sugiarto., Siagian, Dergibson., Sunaryanto, Lasmono Tri., dan Oetomo, Deny S. 2001. *“Teknik Sampling”*, cetakan kedua. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Supranto, J. 1997. *“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar”*. Jakarta : Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandi. 2000. ***Manajemen Jasa***. Yogyakarta : Andi Offset.

Umar, Husein. 1997. ***Metodologi Penelitian : Aplikasi dalam Pemasaran***.
Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.