

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini, 1998, “ Manajemen Penelitian”, Edisi Baru, PT. Rimba Cipta, Jakarta
- Anzwar, Saifudin, 2002, “Realibilitas dan Validitas”, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Hadi, Sutrisno, 1997, “Statistik II”, edisi sembilan, Andi Offset, Yogyakarta.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo, 1999, “ Metodologi Penelitian Bisnis “, edisi pertama, BPFE, Yogyakarta.
- Johnson, Michael D, 1998, “ Customer Orientation and Market Action, Prentice Hall ”, New Jersey.
- J. Supranto, 1997, Manajemen Pemasaran ; “ Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian ”, Jilid 2. Edisi 6. Salemba Empat, Jakarta.
- Marzuki, 2002, “ Metodologi Riset “, BPFE, Yogyakarta.
- Kotler, Philip, (1994) Manajemen Pemasaran ; Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Jakarta : Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandy, 1997, “ Total Quaqality Service “, Andi Offset, Yogyakarta.
- , 1997, “ Strategi Pemasaran “, Andi Offset, Yogyakarta.
- , 1998, “ Manajemen Jasa “, Cetakan Kedua Andi Offset, Yogyakarta.