UNIVERSITAS
GADJAH MADA
EVALUASI CAPAIAN PESERTA KB BARU DALAM PROGRAM JAGA MUTU PELAYANAN KELUARGA BERENCANA DI KECAMATAN LIGUNG, KABUPATEN MAJALENGKA TAHUN 2016
NAJIB FAUZI, Dr. Sukamdi, M.Sc.; Dr. Umi Listyaningsih, M.Si.
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR PUSTAKA

Ancok, D. 1984. *Incentive and Disincentive Programs in the Indonesian Family Planning*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada.

Arikunto, S. 2004. *Evaluasi Program Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Arikunto, S. dan C. S. A. Jabar. 2009. *Evaluasi Program Pendidikan: Pedoman Teoretis Praktis Bagi Mahasiswa dan Praktisi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.

BAPPEDA Provinsi Jawa Barat. 2014. *Pertumbuhan Penduduk di Provinsi Jawa Barat Potensi Pembangunan ataukah Malapetaka?*. Bandung: Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Jawa Barat.

Basofi, A. 2007. *Etika Komunikasi*. Surabaya: Politeknik Elektronika Negeri Surabaya.

Berry, D. 2007. *Health Communication: Theory and Practice*. New York: McGraw-Hill Education.

Bhawono, S. 2011. *9 Manfaat KB bagi Keluarga*. Lampung: Dinas Kesehatan Kabupaten Lampung Timur.

BKKBN. 2007. *Peningkatan Akses dan Kualitas Pelayanan KB*. Bandung: Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional.

BKKBN, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, dan Perkumpulan Kontrasepsi Mantap Indonesia. 2012. *Buku Pedoman Pelaksanaan Jaga Mutu Pelayanan Keluarga Berencana*. Jakarta: Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, dan Perkumpulan Kontrasepsi Mantap Indonesia.

BKKBN Provinsi Kalimantan Barat. 2015. *Contraceptive Prevalence Rate*. Pontianak: BKKBN Provinsi Kalimantan Barat.

BPMDPKB Kabupaten Majalengka. 2014. *Rencana Strategis Badan Pemberdayaan Masyarakat Desa, Perempuan dan Keluarga Berencana Tahun 2014-2018*. Majalengka: BPMDPKB Kabupaten Majalengka.

BPMDPKB Kabupaten Majalengka. 2016. *Surat Bukti Barang Keluar Nomor 15/BPMDP-KB/II/2016*. Majalengka: BPMDPKB Kabupaten Majalengka.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
EVALUASI CAPAIAN PESERTA KB BARU DALAM PROGRAM JAGA MUTU PELAYANAN KELUARGA BERENCANA DI KECAMATAN LIGUNG, KABUPATEN MAJALENGKA TAHUN 2016
NAJIB FAUZI, Dr. Sukamdi, M.Sc.; Dr. Umi Listyaningsih, M.Si.
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

BPMDPKB Kabupaten Majalengka. 2016. *Surat Bukti Barang Keluar Nomor 23/BPMDP-KB/VIII/2016*. Majalengka: BPMDPKB Kabupaten Majalengka.

BPMDPKB Kabupaten Majalengka. 2016. *Surat Bukti Barang Keluar Nomor 69/BPMDP-KB/IV/2016*. Majalengka: BPMDPKB Kabupaten Majalengka.

BPMDPKB Kabupaten Majalengka. 2016. *Surat Bukti Barang Keluar Nomor 89/BPMDP-KB/IV/2016*. Majalengka: BPMDPKB Kabupaten Majalengka.

BPMDPKB Kabupaten Majalengka. 2016. *Surat Bukti Barang Keluar Nomor 106/BPMDP-KB/V/2016*. Majalengka: BPMDPKB Kabupaten Majalengka.

BPMDPKB Kabupaten Majalengka. 2016. *Surat Bukti Barang Keluar Nomor 143/BPMDP-KB/VI/2016*. Majalengka: BPMDPKB Kabupaten Majalengka.

BPMDPKB Kabupaten Majalengka. 2016. *Surat Bukti Barang Keluar Nomor 160/BPMDP-KB/VII/2016*. Majalengka: BPMDPKB Kabupaten Majalengka.

BPMDPKB Kabupaten Majalengka. 2016. *Surat Bukti Barang Keluar Nomor 210/BPMDP-KB/IX/2016*. Majalengka: BPMDPKB Kabupaten Majalengka.

BPMDPKB Kabupaten Majalengka. 2016. *Surat Bukti Barang Keluar Nomor 253/BPMDP-KB/X/2016*. Majalengka: BPMDPKB Kabupaten Majalengka.

BPMDPKB Kabupaten Majalengka. 2016. *Surat Bukti Barang Keluar Nomor 290/BPMDP-KB/XII/2016*. Majalengka: BPMDPKB Kabupaten Majalengka.

BPS. 1975. *Sensus Penduduk Indonesia 1971*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.

BPS. 1982. *Sensus Penduduk Indonesia 1980*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.

BPS. 1992. *Sensus Penduduk Indonesia 1990*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.

BPS. 1993. *Survei Demografi dan Kesehatan Indonesia 1991*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.

BPS. 1998. *Survei Demografi dan Kesehatan Indonesia 1997*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.

BPS. 2001. *Sensus Penduduk Indonesia 2000*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.

BPS. 2003. *Survei Demografi dan Kesehatan Indonesia 2002*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.

BPS. 2008. *Survei Demografi dan Kesehatan Indonesia 2007*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
EVALUASI CAPAIAN PESERTA KB BARU DALAM PROGRAM JAGA MUTU PELAYANAN KELUARGA BERENCANA DI KECAMATAN LIGUNG, KABUPATEN MAJALENGKA TAHUN 2016
NAJIB FAUZI, Dr. Sukamdi, M.Sc.; Dr. Umi Listyaningsih, M.Si.
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

BPS. 2011. *Sensus Penduduk Indonesia 2010*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.

BPS. 2013. *Survei Demografi dan Kesehatan Indonesia 2012*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.

BPS. 2015. *Penduduk Indonesia Hasil Survei Antar Sensus 2015*. Jakarta: Badan Pusat Statistik

BPS Kabupaten Majalengka. 2012. *Kabupaten Majalengka dalam Angka 2012*. Majalengka: Badan Pusat Statistik Kabupaten Majalengka.

BPS Kabupaten Majalengka. 2013. *Kabupaten Majalengka dalam Angka 2013*. Majalengka: Badan Pusat Statistik Kabupaten Majalengka.

BPS Kabupaten Majalengka. 2014. *Kabupaten Majalengka dalam Angka 2014*. Majalengka: Badan Pusat Statistik Kabupaten Majalengka.

BPS Kabupaten Majalengka. 2015. *Kabupaten Majalengka dalam Angka 2015*. Majalengka: Badan Pusat Statistik Kabupaten Majalengka.

BPS Kabupaten Majalengka. 2016. *Kabupaten Majalengka dalam Angka 2016*. Majalengka: Badan Pusat Statistik Kabupaten Majalengka.

BPS Kabupaten Majalengka. 2017. *Kabupaten Majalengka dalam Angka 2017*. Majalengka: Badan Pusat Statistik Kabupaten Majalengka.

BPS Kabupaten Majalengka. 2017. *Kecamatan Ligung dalam Angka 2017*. Majalengka: Badan Pusat Statistik Kabupaten Majalengka.

Brinkerhoff, R. O., D. M. Brethower, Jeri Nowakowski, dan T. Hluchyj. 2012. *Program Evaluation: A Practitioner's Guide for Trainers and Educators*. Springer Science & Business Media.

Budiman. 2009. *Kualitas Pelayanan Keluarga Berencana di Kecamatan Unaaha, Kabupaten Konawe*. Yogyakarta: Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada.

Calongesi, J.S. 1995. *Merancang Tes Untuk Menilai Prestasi Siswa*. Bandung: Institut Teknologi Bandung.

Churchill, Gilbert A. 2005. "*Dasar-dasar Riset Pemasaran*", Edisi 4, Jilid I, alih bahasa Andriani, dkk. Jakarta: Erlangga.

Creswell, J. W. 2003. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches Second Edition*. Thousand Oaks: Sage Publications.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
EVALUASI CAPAIAN PESERTA KB BARU DALAM PROGRAM JAGA MUTU PELAYANAN KELUARGA BERENCANA DI KECAMATAN LIGUNG, KABUPATEN MAJALENGKA TAHUN 2016
NAJIB FAUZI, Dr. Sukamdi, M.Sc.; Dr. Umi Listyaningsih, M.Si.
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Davidoff, L.L. 1988. "*Introduction to Psychology*", alih bahasa Mari Juniati, *Psikologi Suatu Pengantar Jilid I*. Jakarta: Erlangga.

Devito, J. A. 1992. *The Interpersonal Communication Book 6th Ed*. New York: Harper Collins.

Devito, J. A. 1997. *Human Communication*. New York: Addison Wesley Longman.

Dharmayanti, L. 2016. *Indikator Kinerja Badan Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan yang Mengacu pada Tujuan dan Sasaran RPJMD 2016-2021*. Denpasar: Badan Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan Kota Denpasar.

Edwards III, George C. 2004. *Why the Electoral College is Bad for America*. Michigan: Michigan State University Press.

Faturochman, Wini T. dan Henry S. 1998. *Dampak KB terhadap Kesejahteraan: Mitos dan Kenyataan*. Junral Populasi 9(2). ISSN: 0853-0262.

Hadiyanto, Ferry. 2011. *Pengendalian Penduduk dan Analisis Kebijakan di Provinsi Jawa Barat*. Bandung: Pusat Penelitian Kependudukan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Universitas Padjadjaran.

Hafidiah, A. 2004. *Evaluasi Implementasi Program Penyuluh Keluarga Berencana (PKB): Studi tentang Persepsi Pasangan Usia Subur (PUS) terhadap Perilaku Penyuluh Keluarga Berencana (PKB) dalam Penggunaan Metode Kontrasepsi Efektif Terpilih (MKET) di Kabupaten Sumedang*. Depok: Universitas Indonesia. http://lib.ui.ac.id/file?file=pdf/80103.pdf

Hardiyansyah. 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.

Hartoyo, Melly Latifah dan Sri Rahayu Mulyani. 2011. *Studi Nilai Anak, Jumlah Anak yang Diinginkan, dan Keikutsertaan Orang Tua dalam Program KB*. Jur. Ilm. Kel. & Kons., p: 37-45 Vol. 4, No. 1. ISSN: 1907-6037. Bogor: Departemen Ilmu Keluarga dan Konsumen Fakultas Ekologi Manusia Institut Pertanian Bogor.

Hatch, E., dan Farhady, H. 1981. *Research Design and Statistics for Applied Linguistics*. Rowley: Newburry.

Hidayat. 1986. *Teori Efektifitas dalam Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
EVALUASI CAPAIAN PESERTA KB BARU DALAM PROGRAM JAGA MUTU PELAYANAN KELUARGA BERENCANA DI KECAMATAN LIGUNG, KABUPATEN MAJALENGKA TAHUN 2016
NAJIB FAUZI, Dr. Sukamdi, M.Sc.; Dr. Umi Listyaningsih, M.Si.
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Jain, Anrudh K. 1989. *Fertility Reduction and the Quality of Family Services*. 20(1), p. 2,6,14. http://www.jstor.or/stable/1966656

Joint Committee on Standards for Educational Evaluations. 1994. *The Program Evaluation Standards: How to Assess Evaluations of Educational Programs*. California: Sage.

Kandampully, J., dan Suhartanto, D. 2000. *Customer Loyalty in the Hotel Industry: The Role of Customer Satisfaction and Image*. International Journal of Contemporary Hospitality Management Vol. 12, No. 6, pp. 346-351.

Kasali, R. 2003. *Manajemen Public Relations: Konssep dan Aplikasi*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.

Kelman, H. C. 1972. *the Problem-solving Workshop in Conflict Resolution*. Urbana: University of Illinois Press.

Kementerian Kesehatan RI. 2014. *Pedoman Manajemen Pelayanan Keluarga Berencana*. Jakarta: Direktorat Jenderal Bina Kesehatan Ibu dan Anak Kementerian Kesehatan RI.

Keputusan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 277/KEP/E1/2012 tentang Tim Jaga Mutu Pelayanan Keluarga Berencana Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional.

Koentjaraningrat. 1983. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: PT. Gramedia.

Lestari, Puji, Aman dan Taat Wulandari. 2008. *Persepsi dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Keluarga Berencana di Desa Panggungharjo, Kecamatan Sewon, Kabupaten Bantul*. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta.

Levesque, J., Harris M., dan Russel G. 2013. *Patient-centred Access to Health Care: Conceptualising Access at the Interface of Health Systems and Populations*. International Journal for Equity in Health. The Official Journal of the International Society for Equity in Health 12:18. https://doi.org/10.1186/1475-9276-12-18.

Mendung, S. 2010. *Petunjuk Teknis SPM Bidang KB dan KS*. Jakarta: Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Kota Jakarta Timur.

Moenir, H. A. S. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
EVALUASI CAPAIAN PESERTA KB BARU DALAM PROGRAM JAGA MUTU PELAYANAN KELUARGA BERENCANA DI KECAMATAN LIGUNG, KABUPATEN MAJALENGKA TAHUN 2016
NAJIB FAUZI, Dr. Sukamdi, M.Sc.; Dr. Umi Listyaningsih, M.Si.
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Muhadjir, N. 1990. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Telaah Positivistik, Rasionalistik, Phenomenologik, Realisme Metaphisik*. Yogyakarta: Rake Sarasin.

Mulyadi. 2007. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.

Mulyatiningsih, Endang. 2011. *Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan*. Yogyakarta: Alfabeta.

Nasution, S. L. 2011. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Kontrasepsi di Indonesia*. Jakarta: Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional.

Pandjaitan, R. H. 2010. *Mengenal Ilmu Komunikasi: Metacommunicaton is Ubiquitous*. Jakarta: Widya Dinamika Padjadjaran.

Parasuraman, A. Zeithaml V. dan Berry L. L. 1988. *Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing Vol. 62 No. 1 pp 12-40. https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality.

Pemerintah Kabupaten Majalengka. 2014. *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Majalengka Tahun 2014-2018*. Majalengka: Pemerintah Kabupaten Majalengka.

Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 55/HK-010/B5/2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera di Kabupaten/Kota.

Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 64/PER/E1/2012 tentang Pedoman Pelaksanaan Jaga Mutu Pelayanan Keluarga Berencana.

Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 82/PER/B5/2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perwwakilan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Provinsi.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 tentang pelayanan kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
EVALUASI CAPAIAN PESERTA KB BARU DALAM PROGRAM JAGA MUTU PELAYANAN KELUARGA BERENCANA DI KECAMATAN LIGUNG, KABUPATEN MAJALENGKA TAHUN 2016
NAJIB FAUZI, Dr. Sukamdi, M.Sc.; Dr. Umi Listyaningsih, M.Si.
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2014 tentang Kesehatan Reproduksi.

Peraturan Presiden Nomor 62 Tahun 2010 tentang Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional.

Peter, J. P., dan Jerry C. Olson. 1999. *Customer Behavior and Marketing Strategy*. New York: McGraw-Hill/Irwin.

Purwanto, N. 2002. *Prinsip-prinsip Evaluasi Pengajaran*. Bandung: Rosda Karya.

Putri, F. A. 2012. *Pengaruh Implementasi Kebijakan Program Keluarga Berencana terhadap Efektivitas Kesertaan Pria di Kecamatan Parongpong Kabupaten Bandung Barat*. Bandung: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Langlangbuana.

Sanusi, Sri R. 2011. *Beberapa Uji Validitas dan Reliabilitas Pada Instrumen Penelitian*. Medan: Departemen Biostatistika dan Kependudukan Universitas Sumatera Utara.

Saputra, Roni. *Statistik Terapan dalam Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Padang: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Perintis Sumatera Barat.

Sarwani, S. R. dan Sri Nurlaela. 2008. *Analisis Faktor Resiko Kematian Ibu: Studi Kasus di Kabupaten Banyumas*. Purwokerto: Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Jenderal Soedirman.

Scriven, M. 1991. *Evaluation Thesaurus (4th edition)*. California: Sage.

Setiawan, Guntur. 2004. *Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan*. Jakarta: Balai Pustaka.

Sevilla, C. G. 2007. *Research Methods*. Quezon City: Rex Printing Company.

Seyfried, L. 2011. *Family Planning and Maternal Health: The Effects of Family Planning on Maternal Health in the Democratic Republic of Congo*. Washington: Graduate School of Arts and Sciences, Georgetown University.

Slamet, Y. 1994. *Pembangunan Masyarakat Berwawasan Partisipasi*. Surakarta: Sebelas Maret University Press.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
EVALUASI CAPAIAN PESERTA KB BARU DALAM PROGRAM JAGA MUTU PELAYANAN KELUARGA BERENCANA DI KECAMATAN LIGUNG, KABUPATEN MAJALENGKA TAHUN 2016
NAJIB FAUZI, Dr. Sukamdi, M.Sc.; Dr. Umi Listyaningsih, M.Si.
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Stufflebeam, D. L. 2003. *International Handbook of Educational Evaluation*. Dordrecht: Kluwer Academic Publishers.

Sudjana, D. 2001. *Metode & Teknik Pembelajaran Partisipatif*. Bandung: Falah Production.

Sugianto, M. 2007. *36 Jam Belajar Komputer SPSS 15*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sutojo, S. 2004. *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta: Damar Mulia Pustaka.

Syaukani, H. R. 2004. *Otonomi Daerah dalam Negara Kesatuan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Thoha, Miftah. 2003. *Birokrasi Pembangunan Desa Partisipasi Rakyat*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Undang-undang Nomor 56 Tahun 1960 tentang Penetapan Luas Tanah Pertanian.

Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Kesehatan Nasional.

Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

Undang-undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga.

Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Usman, Nurdin. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: Grasindo.

Wardhono dan Mukhsin. 1998. *Etika Pelayanan Publik: Manajemen Pelayanan Publik*. Malang: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya.

Yunus, H. S. 2010. *Metodologi Penelitian Wilayah Kontemporer*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Zaeni, A. 2006. *Implementasi Kebijakan Program Keluarga Berencana di Kabupaten Batang: Studi Kasus Peningkatan Kesertaan KB Pria di*

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
EVALUASI CAPAIAN PESERTA KB BARU DALAM PROGRAM JAGA MUTU PELAYANAN KELUARGA BERENCANA DI KECAMATAN LIGUNG, KABUPATEN MAJALENGKA TAHUN 2016
NAJIB FAUZI, Dr. Sukamdi, M.Sc.; Dr. Umi Listyaningsih, M.Si.
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Kecamatan Gringsing. Semarang: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Zainul dan Nasution. 2001. *Penilaian Hasil Belajar*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.

Zeithaml, V., Mary J. B., dan Dwayne G. 2006. *Services Marketing*. New York: McGraw-Hill Companies.

Zulganef. 2006. *Pemodelan Persamaan Struktur dan Aplikasinya Menggunakan AMOS 5*. Bandung: Pustaka.