

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto S, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Ed Revisi VI*. Jakarta : Penerbit PT Rineka Cipta.
- de Vaus, David. 2002. *Analyzing Social Science Data*. London Publishing. London
- Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P.W., (1995). *Consumer Behavior. Eight edition*. The Dryden Press. Orlando
- Fandy Tjiptono, 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- John C. Mowen, Michael Minor, 2002, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, (2000) *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua. Belas Jilid 1*. Jakarta: PT. Index.
- Parasuraman, A., Valerie Zeithaml, and L. Berry, (1988), "Servqual: *Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*", *Journal of Retailing*, Vol. 64, p.12 – 36.
- Stanton, William, J., (2001), *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid Ketujuh*. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Sugiyono 1999. *Statistik untuk penelitian*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : CV Alfabeta