

DAFTAR PUSTAKA

- Andjani Ike Yuli dan Setiyanto Adi Irawan, 2011, *Modul Statistika Dengan Aplikasi Software SPSS 17*, Semarang, Cipta Prima Nusantara.
- Fornell, C., 1992, *A National Customer Satisfaction Barometer*, Dalam Lupiyadi Rambat, Hamdani A., 2009, Salemba Empat, Jakarta.
- Griffin, Ricky W., dan Ronald J. Ebert, 1996, *Business*, Dalam Lupiyadi Rambat, Hamdani A., 2009, Salemba Empat, Jakarta.
- ISO 9004:2000, Quality Management System, Dalam Lupiyadi Rambat, Hamdani A., *Manajemen Pemasaran Jasa*, 2009, Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Philip, 1994, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Alih Bahasa Ancella Anitawati Hermawan, Salemba Empat, Jakarta
- Kotler, Philip, 1997, *Dasar-dasar Pemasaran*, Alih bahasa Drs. Alexander Sindoro, Prenhalindo, Jakarta.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithmal, dan L.L. Berry, A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research, 1985, Dalam Lupiyadi Rambat, Hamdani A., *Manajemen Pemasaran Jasa*, 2009, Salemba Empat, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2002, *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta.