

Daftar Pustaka

Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management*, 11th Edition. Prentice Hall, Inc. New Jersey. Hal 85.

Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta, 2002, hal.25.

Garvin, David, "Managing Quality", di dalam Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Alutu Terpadu (Fotal Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Kotler, Philip. Gary Amstrong. (2001). *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi Kesembilan: Jilid Satu. Jakarta : PT Indeks.

Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas Jilid Dua. Jakarta: Indeks

Zeithaml, et.al. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: Free Press

Kotler, Philip (2003). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. PT. Indeks kelompok Gramedia.

Raras, Wiyati. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Toko Emas Karunia Di Cepu Jawa Tengah)*. Universitas Diponegoro Semarang.

Ghozali, H. I., 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, Cetakan kelima, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

Kotler, Philip, 1997. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Buku I terjemahan Hendra teguh dan Ronny A, Rusli, Prenballindo, Jakarta.