

DAFTAR PUSTAKA

- Swasta Basu dan T. Hani Handoko, 1987, "**Manajemen Pemasaran**", Liberty, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2004, "**Manajemen Jasa**", Andy Offset, Yogyakarta.
- Zaithaml L. Valerie A: A. Parasuraman; Berry, 1998, "**Servgual a multiple-item scale for measuring customer perception of service quality**" Journal of Reialing, pp. 47.
- Fandy Tjiptono, 1995, 1995, "**Manajemen Jasa**", Andi Offset, Yogyakarta.
- Ghozali Imam, 2001, **Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS**, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Handoko, Hani, 1997, **Manajemen Personalia SDM**, Edisi Ketiga, BPFE, Yogyakarta.
- Kotler, Philip, 2000, **Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian**, Edisi Kedelapan, Jilid I, Fakultas Ekonomi UI, Jakarta.
- Kotler, Philip, 1997, **Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol**, Jilid I, PT. Prehalindo, Jakarta.
- Sudiby, Supardi, 2008, **Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan**, Buletin Penelitian Volume 36, No. 4 Tahun 2008.
- Lupiyoadi, Rambat & A. Hamdani, 2006, "**Manajemen Pemasaran Jasa**", Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyohadi, Rambat, 2001, **Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik**, Salemba Empat, Jakarta.
- Alfigari, 2003, **Statistik Induktif: Untuk Ekonomi dan Bisnis**, Edisi Kedua, UPP AMP YKPN, Yogyakarta.