

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler dan Armstrong, 1997, *Dasar-Dasar Pemasaran: Principles of Marketing* 7e Jilid 1
- Kotler, Philip 2007, Alih Bahasa: Benyamin Molan; Penyunting: Bambang Sarwiji, SE; Manajemen Pemasaran , edisi 12 Jilid 1; PT. INDEKS, Jakarta.
- Kotler, Philip 2008, Alih Bahasa: Benyamin Molan; Penyunting: Bambang Sarwiji, SE; Manajemen Pemasaran , edisi 12 Jilid 2; PT. INDEKS, Jakarta.
- Lopiyoadi, 2001, *Service Quality dalam Pemasaran*, Edisi kedua jilid Empat, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Mariotti, John, 2003, *Marketing*. Prestasi Pustaka Publisher. Jakarta.
- Rangkuti, Fredy, 2004, *Riset Pemasaran*. Cetakan Kelima, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiono, 2006, *Statistika Untuk Penelitian*. Cetakan Kesembilan. Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy, 2006, *Manajemen Pelayanan Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius, 2011, *Service, Quality and Satisfaction*, Edisi 3. Penerbit Andi. Yogyakarta.