

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto Suharsini., 1998. Metode Penelitian; Suatu Pendekatan Praktek, Rineka Cipta.
Jakarta.
- Azwar, Syaifuddin, 2000. Reliabilitas dan Validitas (edisi ketiga). Pustaka Pelajar Offset.
Yogyakarta.
- Chairul Saleh., 2006. Metodologi Penelitian. C.V Jaya Abadi. Yogyakarta.
- Damardjati, R.S. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum. 1995.
- Fandy, Tjiptono, 1996. Manajemen Jasa. Andi Offset. Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono, 1997. *Total Quality Service*, Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.
- Gronross, C. 2000 *Service management and marketing a customer relationship management approach 2nd edn*. Chichester:John Wiley & Sons. Ltd.
- Gaspersz, V. 1997. Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa. Gramedia Pustaka Utama,
Jakarta.
- Hom, W.C. 1997. *PGCV Index for Customer Analysis*. Quality Progress Journal, March 1997.
- Kotler, Philip., 2000 Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium. Prenhallindo. Jakarta.
- Kotler, Philip., 2002 Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium Dua. Prenhallindo. Jakarta.
- Kotler, Philip. 1994 Manajemen Pemasaran 1, Edisi keenam, Erlangga, Jakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml Dan Berry, (1988). Servqual : A Multiple-item Scale for
Measuring Customer Perceptions for Service Quality. *Journal of Retailing*.
- Tjiptono, F., (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yamit, Z.2001. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Ekonesia. Yogyakarta.