

DAFTAR PUSTAKA

- Djarwanto P.S, 1993, *Statistik Induktif*, Edisi 4, BPFE Yogyakarta.
- Dwi Suhartanto, 2000, *Efek Kualitas Pelayanan Terhadap Perilaku Konsumen*, Jema, Edisi 19, 07. hal 22.
- Fandy Tjiptono ,2000, *Manajemen Jasa* Edisi II, Andi, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 1995, *Strategi Pemasaran*, Andi, Yogyakarta.
- Masri Singarimbun, dan Effendi, Sofyan, 1989, *Metode Penelitian Survey*, Cetakan Pertama, LP3S, Jakarta.
- Misdie, Peter dan Angela Cottam, 1993, *The Management and Marketing of Service*, Oxford, Butter wort – Heinemann.
- Philip Kotler, 1997, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan Implementasi dan Konekal*, Jilid I, Penerbit PT Prenhallindo, Jakarta.
- Soehardi Sigit, 1999, *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial-Bisnis Manajemen*, Lukman Offset, Yogyakarta.
- Singgih Santoso, 2000, SPSS, *Mengolah Data Statistik secara Profesional*, Elexmedia Computindo.
- Azwar Saifuddin (1997). *Reliabilitas dan Validitas*. edisi tiga. Yogyakarta; Pustaka Pelajar.
- Prof. J. Supranto (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*
- Vincent Gospersz (1997). *Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta; Gramedia Pustaka Utama.