

DAFTAR PUSTAKA

- Gaspersz, V. (2002). *Total Quality Management*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P. dan G. Armstrong (terj.) (1997). *Dasar-dasar Manajemen*. Jilid 1. Jakarta : Prenhallindo.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta : Salemba Empat.
- Setiadi, J. N. (2003). *Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama. Jakarta : Prenada Media.
- Sri Hadiati, Sarwi Ruci. (1999). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol.1. No.1 (September), 56-64.
- Stanton, J.W. (1984). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Subiyantoro, A dan B. Sulistiyono. (1998). *Statistika 2*. Yogyakarta : UPN "Veteran" Yogyakarta Press.
- Swastha, B dan H. Handoko. (2000). *Manajemen Pemasaran Jasa. Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : BPFE UGM.
- Tjiptono, F. (1997). *Prinsip-prinsip TQS*. Jilid 1. Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono, F. dan A. Diana. (2001). *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta : Andi Offset
- Wikaningtyas, S. U. (2001). *Menciptakan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*. Kajian Bisnis, No. 23 (Mei), 15-25.
- Yamit, Z. (2002). *Manajemen Kualitas*. Jilid 1. Yogyakarta: Ekonisia.

Yazid. (2001). *Pemasaran Jasa*. Edisi kedua. Yogyakarta : Ekonisia.

Zulaechah, D. N. (2003). *Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Agas Internasional Di Solo*. Yogyakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

