

## DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, Euge W., C. Fornell., dan RT. Rust. (2001). Costumer Satisfaction Productivity, and Profitability : Differences between Goods and Service. *Marketing Science*, Vol. 16, No.2.
- Djarwanto dan Subagyo. (1993). *Statistik Induktif*. Edisi Keempat. Yogyakarta: BPEE.
- Gasperz, Vincent. (1997). *Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Edisi Pertama. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. (2005). *Analisis Multivariate untuk Program SPSS*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip dan G. Amstrong. (2003). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi Kesembilan. Jilid 1. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kuo, Lu, dan GL. Huang. (2006). Measuring Users Perceived Portal Service Quality: An Empirical Study. *Journal of American Academy of Bussiness, Cambridge*, Vol. 5, No. 1.
- Malhotra, Naresh K. (2005). *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan*. Edisi Keempat. Jilid 1. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Nugroho, Agung B. (2005). *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Syaiffudin, Azwar. (2001). *Validitas dan Reabilitas*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2000). *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kedua. Bandung : Alfabeta.
- Stanton, William J. (1993). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, F. (1997). *Prinsip-Prinsip TQS*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yu, CH., HC. Chang., dan GL. Huang. (2006). A Study of Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Taiwanese Leisure Industry. *Journal of American Academy of Bussiness, Cambridge*, Vol. 9, No. 1.