

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari, 1997, *Analisis Regresi*, Yogyakarta, Penerbit BPFE, UGM.
- ANTO Dajan, 1997, *Pengantar Metode Statistik*, Jilid II, Jakarta, LP3S.
- Damodar, Gujarati, 1999, *Ekonometrika Dasar*, Jakarta, Erlangga.
- Drs. Djarwanto PS dan Drs. Pangestu Subagyo, MBA *Statistik Induktif Edisi Pertama*, Juli 1993, Yogyakarta, Penerbit BPFE.
- Fandy Tjiptono, 1997, *Strategi Bisnis Modern*, Yogyakarta, Liberty.
- Fandy Tjiptono, 1999:30, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta, Andi Offset.
- Goetsch dan Davis (1994), Dikutip dari Buku: Fandy Tjiptono, 1996, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta, Andi Offset.
- Husein Umar, SE, MM, MBA, 1998, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Thesis Bisnis*, Jakarta, Pt. Raja Grafindo Persada.
- J. Supranto, 1987, *Statistik Teori dan Aplikasi*, Jakarta, Erlangga.
- J. Supranto, 1993, *Teknik Riset Pemasaran dan Ramalan Penjualan*, Jakarta, Rineka Cipta.
- J. Supranto, 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Kotler, Philips, 1994, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan dan Pengendalian*, Jilid 1, Jakarta, Erlangga.

Kotler, Philips, 1996, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol*, Jakarta, Prenhallindo.

Masri Singarimbun dan Effendi, Sofyan, 1992: *Metode Penelitian dan Survei*, Yogyakarta, LP3SM, Universitas Gadjah Mada.

Parasuraman, Zeithml dan Berry (1990), "*Delivery Quality Service Balancing Perseptions and Expectation*", New York: The Free Press, Dikutip Dari Buku Manajemen Jasa Fandy Tjiptono, 1996.

Singgih, Santoso, 2000, *Buku Pelatihan SPSS Statistik Non Parametrik*, Jakarta Elektomedia Komputindo.

Suharsimi Akunto, 1998, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta, Rineka Cipta.

Zainal Mustafa, 1985/1995, *Pengantar Statistik Terapan untuk Ekonomi*, Yogyakarta, FE, UII.

