

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Ali Muhidin, Sambas dan S, Ating. (2006). *Analisis korelasi, Regresi, dan Jalur dalam penelitian*. Bandung : Pustaka Setia
- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- A, Parasuraman. (2001). *The Behaviorial Consequenses of Service Quality, Jurnal of Marketing, Vol 60*.
- Fathoni, Abdurrahmat. (2006). *Metode Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Hermawan, Kartajaya. (2006). *Hermawan Kartajaya on Service Seri 9 Elemen Marketing*. Bandung: PT Mizan Mustika.
- Irawan, Handy. (2001). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Perilaku Struktur dan Proses*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip. (2003). *Marketing Management, Internasional Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- (2005). *Marketing Management*. Jilid 1. Edisi 11 (Ahli Bahasa oleh Benyamin Molan, 2005, Index. Jakarta).
- (2005). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Keller, Kotler. (2006). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 2 (Ahli Bahasa oleh Benyamin, Molan, PT Ineks. Jakarta).
- (2006). *Marketing Manajemen*. (edisi 13). New Jersey: Prentice- Hall Inc
- Laksana, Fajar. (2009). *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lovelock, H. Christopher. & Lauren. A. Wright.,(2006). *Principles of Service Marketing and Management, Second Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Lovelock, H. Christopher. & Lauren A. Wright.,(2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.

- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat & A. Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba.
- Moenir. (1998). *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nazir, Moh. (1999). *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Nitisemito, Alex S. (1996). *Manajemen Personalia (Manajemen Sumber Daya Manusia) Edisi Ketiga*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Payne, Adrian. (2000). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Poerwadarminta. (1985). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Riduwan. (2006). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung : Alfabeta.
- (2007). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung : Alfabeta.
- Saladin, Djaslim. (2003), *Unsur-unsur Inti Pemasaran dan Manajemen Pemasaran*, Bandung: CV. Mandar Maju.
- Santon, William J, Michael J. Etzel and Bruce J. Walker. (2002). *Fundamental of Marketing* .Edisi 10 Singapore: Mc Graw-Hill, Inc.
- Somantri, Ating dan Sambas Ali Muhidin. (2006). *Aplikasi Statistika dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sudjana. (2002). *Metoda Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. (1994). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- (2001). *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: ANDI
- (2002). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- (2005). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- (2007). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Surakhmad, Winarno. (1985). *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode dan Teknik*. Bandung: Tarsito.
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Jasa (Edisi kedua)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- (2005). *Strategi Pemasaran* . Yogyakarta: Andi Offset.
- (2006). *Manajemen Jasa (Edisi kelima)*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tse David K & Peter C Wilton. (1988), *Model of Consumer satisfaction Formation: An Extension*” , Journal Of Marketing Research, Vol XXV, pp 204-212.

Umar, Husein. (2002). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta : Gramedia.

Zulian, Yamit. (2004). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Zeithaml, A, Valerie and Leonard L, Berry (1997). *The Behavioral Consequenses of Service Quality*, *Jurnal of Marketing*, Vol 60.

Zeithaml, A, Valerie and Marry Jo Bitner (2006). *Service Markerting*. New Jersey: Mc Graw hill, Inc.

