

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir, (2003), *Pengenalan Sistem Informasi*, Yogyakarta, Andi Offset.
- Ating Somantri dan Sambas Ali Muhidin, (2006), *Aplikasi Statistika dalam Penelitian*, Bandung, Pustaka Setia.
- Azhar Susanto, (2004), *Sistem Informasi Manajemen*, Bandung, Lingga Jaya.
- Buchari Alma, (2007), *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*, Bandung, Alfabeta.
- Dorothea Wahyu Ariani, (2003), *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Fahmi Ja'far, (2007), *Keamanan Sistem Jaringan Attack Taxonomies Pada Sistem Informasi Hotel*, Tersedia: [online] <http://www.fahmijafar.net>. [28 April 2009].
- Fandy Tjiptono, (1998), *Manajemen Jasa*, Yogyakarta, Andi Offset.
- _____, (2001), *Manajemen Pemasaran*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- _____, (2002), *Manajemen Jasa: Edisi Kedua*, Yogyakarta, Andi Offset.
- _____, (2004), *Marketing Scales*, Yogyakarta, Andi Offset.
- _____, (2005), *Total Quality Service*, Yogyakarta, Andi Offset.
- _____, (2006), *Manajemen Jasa: Edisi Kelima*, Yogyakarta, Andi Offset.
- Gaspersz, Vincent., (1988), *Sistem Informasi Manajemen Suatu Pengantar*, Jakarta, Armico.
- Gordon, B Davis., (1999), *Sistem Informasi Manajemen*, Jakarta, Pustaka Binaman Pressindo.
- Handi Irawan, (2002), *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta, PT. Elex Media Komputindo.
- Ignatius Wursanto, (2006), *Kompetensi Sekretaris Professional*, Yogyakarta, ANDI.

- Jogiyanto, (2003), *Sistem Teknologi Informasi*, Yogyakarta, Andi Offset.
- _____, (2005), *Sistem Teknologi Informasi*, Yogyakarta, Andi Offset.
- Komaruddin Sastradipoera, (1982), *Metode Penelitian Skripsi & Tesis*, Bandung, Angkasa.
- _____, (1994), *Ensiklopedia Manajemen*, Jakarta, Bumi Aksara.
- _____, (2001), *Asas-asas Manajemen Perkantoran: Suatu Pendekatan Sistem Informasi Manajemen*, Bandung, Kappa-Sigma.
- Kotler, Philip., (2000), *Marketing Management: The Millenium Edition*, New Jersey, Prentice Hall.
- _____, (2003), *Marketing Management*, New Jersey, Prentice Hall.
- Laudon, Kenneth C dan Jane P. Laudon, (2008), *Sistem Informasi Manajemen: Mengelola Perusahaan Digital Buku Satu Edisi Sepuluh*, Depok, Salemba Empat.
- Maman Ukas, (2004), *Manajemen*, Bandung, Agnini.
- McLeod, Raymond dan George Schell, (2004), *Sistem Informasi Manajemen*, Jakarta, PT. Indeks.
- Moenir, (2001), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Nunung, C. dan Zulfika, R.E., (2001), *Paket Keahlian Sekretaris*, Bandung, ARMICO.
- Rambat Lupiyoadi, (2001), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta, Salemba Empat.
- Richardus Eko Indrajit, (2000), *Pengantar Konsep Dasar Manajemen Sistem Informasi dan Teknologi Informasi*, Jakarta, PT. Elex Media Komputindo.
- Riduwan, (2006), *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*, Bandung, Alfabeta.
- Sambas Ali Muhidin dan Maman Abdurahman, (2006), *Analisis Korelasi, Regresi dan Jalur Dalam Penelitian*, Bandung, Pustaka Setia.
- Septi Winarsih Atik dan Ratminto, (2005), *Manajemen Pelayanan*, Jakarta, Pustaka Binaman Pressindo.

- Sudjana, (1999), *Metode Statistika*, Bandung, Tarsito.
- Sugiyono, (1994), *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung, Alfabeta.
- _____, (2002), *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung, Alfabeta.
- _____, (2004), *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung, Alfabeta.
- _____, (2007), *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung, Alfabeta.
- Stanton, William J., (2001), *Fundamentals of Marketing*, New Jersey, Mc Graw-Hill, Inc.
- Suharsimi Arikunto, (2002), *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Tian Kurniati, (2004), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian Produk (TAPLUS) di PT.Bank Negara Indonesia Cabang UPI*, Skripsi pada FPIPS UPI, UPI Bandung: tidak diterbitkan.
- Winarno Surakhmad, (1998), *Pengantar Penelitian Ilmiah (Dasar Metode Teknik)*, Bandung, Tarsito.
- Zeithaml, Valerie & Marry Jo Bitner, (2006), *Service Marketing*, New Jersey, Mc Graw Hill, Inc.