

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi.2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta: Jakarta
- Atmawati dan Wahyuddin.2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*, Binarupa Aksara, Jakarta
- Engel F James, Roger D. Blackwell and Paul W. Miniard, 1995, *Perilaku Konsumen: Alih bahasa Budijanto*, Binarupa Aksara, Jakarta
- Ferdinand, 2006, *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Ekonomi*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Menggunakan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Husein Umar, 2002, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Kotler P. 2004. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control. Millenium Edition. Englewood Cliffs: Prentice Hall International*
- Lipiyoadi. 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*. Edisi Pertama
Penerbit Salemba Empat Depok
- Santoso, Singgih, 2000, *Buku Latihan SPSS: Statistik Parametrik*, Elex Media Komputindo, Jakarta
- Sumarwan. 2004, *Riset Pemasaran dan Konsumen*, Penerbit IPB Press, Bogor
- Sugiyono. 2005, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV.Alphabeta. Tjiptono,
2006, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta Tjiptono, 2006, *Total Quality Service*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta