

DAFTAR PUSTAKA

- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Parasuraman, A, et al. (1985), "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for future research", *Journal of marketing* Vol. 49, p.44. (Tjiptono, 1996:82)
- Santoso, Singgih & Tjiptono, Fandy. 2001. *Riset Pemasaran, Kosep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. 1997. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 1995. *Strategi Pemasaran*. Jogjakarta: Andi offset.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Jogjakarta: Andi offset.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Jogjakarta: Andi offset.
- Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualiatas Produk dan Jasa*. Jogjakarta: Ekonosia.
- Yamit, Z. 2002. *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. Ekonosia, Yogyakarta.