

DAFTAR PUSTAKA

- Andrian Payne. 2000. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Liberty
- Arikunto, Suharsimi . 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Djarwanto PS dan Pangestu Subagyo. 1996. *Statistik Edukatif*. Yogyakarta: Edisi Empat BPFE UGM.
- Dorothea, Ariani Wahyu. 2003. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif* : Ghalia Indonesia : Jakarta
- Gaspersz, Vincent. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Hadi, Sutrisno . 2004. *Penelitian Research*. Yogyakarta: BPFE.
- Nasution. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (TQM)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Philip, Kotler. 1997. *Manajemen Pemasaran – Analisis Perencanaan aan Pengendalian*, Jakarta : Erlangga
- Philip Kotler , dan Amstrong. 2004. *Dasar – dasar Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Rambat, Lupiyodi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : Salemba Empat
- Sugiarto Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Surachman, Winarno . 1990. *Dasar dan Teknik Research Pengantar Metode Ilmiah*. Bandung : Tarsitos
- Tjiptono, Fandi Tjiptono. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset

W. J. S. Poerdarminto. 1996. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka.

(<http://digilib.Petra.ac.id/jiunkpe/s1/tmi/2007>). Diakses pada tanggal 6 Maret 2012.