

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rinneka Cipta.
- Azwar, Saifudin. 2003, *Penyusunan Skala Psikologi*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Azwar, Saifudin. 2003, *Reabilitas dan Validitas*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Budyono. 2006. *Satistika Dasar Untuk Penelitian*, Universitas Sebelas Maret. Surakarta
- Djarwanto & Subagyo, Pangestu, 1994. *Statistik Induktif*, Yogyakarta: BPFE UGM
- Engel, F. James, Blackwell, D. Roger, Miniard, Paul., 2004, *Perilaku Konsumen*, Edisi Keenam, Jilid I, Jakarta: Binarupa Aksara.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: BP. Undip.
- Gujarati, Damodar. 2001. *Ekonometrika Dasar*. Jakarta: Erlangga
- Hadi, Sutrisno. 2003. *Metodologi Research*, Yogyakarta : Andi Offset.
- Kotler, Philip, 2000. *Marketing Management*, Edisi bahasa Indonesia, PT Prehallindo, Jakarta.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 1999. *Metode Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE
- Lamb, Charles Hair, Joseph dan Mc. Daniel, 2001, *Pemasaran*, Edisi 1, Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat
- Murdick *et al*, 1990, *Service Operation Management*, A Division of Simons & Schiser, Inc. Massachuset
- Parasuraman, Barry, dan Zeitamal, 1985, *Service Operation Management*, A Division of Simons & Sciser, Inc, Massachuset.
- Ristiyanto dan John Ihalauw, 2005, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Andi Offset
- Swastha, Basu. 1999. *Azas-azas Marketing*. Edisi III. Liberty : Yogyakarta.

- Swastha, Basu dan Handoko, Irawan. 1997, *Manajemen Pemasaran, Analisa Konsumen*, Edisi Kesatu, Cetakan Kedua, BPFE, Yogyakarta.
- Stanton, William J. 2003. *Fundamental Marketing*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Tampubolon, Maria dan Sari Wijaya. 2007. *Analisa Kepuasan Senior Market Terhadap Kualitas Pelayanan di Hotel Bintang 4 dan Bintang 5 di Surabaya*. *digitaly-puslit-petra*. [www.petra.ac.id](http://www.petra.ac.id)
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Umar, Husesin. 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.