

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 1996. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi ke-3, Rineka Cipta, Jakarta.
- Chaplin, CP, 1999. *Manajemen Kualitas Jasa*. Penerbit Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Engel, James F, 1980. *Perilaku Konsumen*, Jakarta Barat. Penerbit: Bina Putra Aksara.
- Kim, Yong-pil, Lee, seok-hoon, dan Yun, Deok-gyun (2004), “*Integrating current and competitive service-quality level analysis for service-quality improvement programs*”, *Managing Service Quality*, Vol 14 (4), pp. 288-289.
- Kotler, M, 1999. *Manajemen Pemasaran*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Putro, Edi Purnomo, 2004. *Analisa Kepuasan Pelanggan dengan Penerapan Service Quality Dan Indek PGCV*, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
- Stanton, J. William, 1998. *Prinsip Pemasaran*. Bina Pura Aksara.
- Sugiarto, Endar, 1999. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Soetjipto, Budi W, 2000. *Service Quality Pendekatan Dari Berbagai Persoalan*. Manajemen Usahawan Indonesia.
- Swastha dan Handoko, 1987. *Manajemen Perusahaan*. Penerbit BPFE Jogjakarta, Universitas Gajah Mada.
- Umar, Husain, 2000. *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Yamit, Zulian, 2000. *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. Penerbit Ekonosia, Jogjakarta.