

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (2000). *Analisis Regresi (Teori Kasus dan Solusi)*. Edisi Pertama. Yogyakarta : BPFÉ.
- Arikunto, Suharsimi. (1998). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Cetakan Kesembilan. Jakarta: Rineka Cipta
- Assauri, Sofjan. (1999). *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep dan Strategi*, PT. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ghozali, Imam. (2001). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jonathan, Sarwono. (2012). *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Kotler, Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran: Analisis perencanaan Implementasi dan Kontrol (Terjemahan Benjamin Molan)*. Jilid I Dan Jilid II. Jakarta: PT Prenhalindo (2002). *Manajemen Pemasaran Jilid I dan 2 (Terjemahan Benjamin Molan)*. Jakarta : PT Indeks Komplek Gramedia.
- Lyhe, John F. (1996). *Cara Jitu Memuaskan Pelanggan*. Jakarta: Abdi Tandur
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nur Indriantoro, Supomo, B. (1999). *Metodologi Penelitian Bisnis*. BPFÉ-Yogyakarta: Yogyakarta
- Riduwan. (2004). *Metode Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta
- Santoso, Singgih. (2000). *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Gramedia.

Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Pertama. Bandung: Alpha Beta.

_____. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Cetakan Pertama. Bandung: Alpha Beta.

Tjiptono, Fandy. (2002). *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.

_____. (2011). *Service, Quality & Satisaction*. Edisi Ketiga: Yogyakarta. Andi Offset