

DAFTAR PUSTAKA

- Agusyana, Yus. 2011. *Olah Data Skripsi dan Penelitian- SPSS 17.0*. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Basu Swasta dan T. Hani Handoko, William J. Stanton. 2004. *Management Pemasaran Modern*. PT. Grasindo Persada. Jakarta.
- Endar Sugiarto, Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2007
- Eva Zhoriva Yusuf, Lesley Williams, 2007. *Studi Kasus Indonesia*. PPM. Jakarta
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. Jakarta : PT. Buku Kita
- Kasmir. 2006. *Etika Customer Service*. Raja Grafindo. Jakarta
- Rangkuti, Freddy. (2006). *Measuring Customer satisfaction*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Lamb, Charles W., Joseph F. Hair dan Carl Mc. Daniel. 2006. *Pemasaran*. Jilid 1. Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Sutisna. (2009). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Siata, Basri 2010 Catat Kuliah : Statistik 2 STEI , Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Strategi Pemasaran*, Andi, Yogyakarta. 2011. *Manajemen Jasa*. Andi, Yogyakarta dan Gregorius Chandra. 2011. *Service Quality and Satisfaction*. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2006 *Prinsip & Dinamika Pemasaran*. Edisi Pertama. J & J Learning. Yogyakarta