

## DAFTAR PUSTAKA

- Chandra, Gregorius . Tjiptono, Fandy. *Service, Quality Satisfaction Edisi 2*. 2007. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Fitzsimmons, James A. & Mona J. Fitzsimmons. 2006. *Service Management Operations, Strategy, and Information Technology*. Singapore : Mc Graw Hill
- Griffin, Jill. “*Customer Loyalty*”. Erlangga, Jakarta, 2005
- Hurriyati, Ratih,DR. M.Si. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. 2008. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Jualiandi, Azuar. *Pengujian Validitas dan Reabilitas*. 2007.
- Kirom, Bahrul. DR.H. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. 2009. Bandung : Pustaka Reka Cipta
- Kotler, Philip. (2002), *Marketing Management*, Prentice Hall Inc, New Jersey.
- Parasuraman, A., Zeithmal, V. and Berry, L. 1998. *SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality*. New York : The Free Press
- Pramesti, Getut. *Mahir Menggunakan SPSS 13.0 Dalam Rancangan Percobaan*. 2005. Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Rangkuti, Freddy. (2002), *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- SIPO Laboratory. *Modul Pelatihan Riset Kuesioner, Reabilitas, Validitas*. 2008
- Tjiptono, Fandy. (2000), *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. 1997. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Triton, *SPSS 13.0 Terapan Riset Statistik Parametrik*, 2006