

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto Suharsimi, 1996, *Prosedur Penelitian*, Bina Aksara, Jakarta.
- Arikunto Suharsimi, 1998, *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktek*, edisi revisi IV, Rineka Cipta, Jakarta
- Day, Kutipan Tjiptono Fandy, 2003, *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta.
- Kotler Philip, 1997, *Manajemen Pemasaran*, Jilid II, Penerbit Erlangga Jakarta.
- Sugiyono, 2001, *Metode Penelitian Bisnis*, CV, Alfa Beta, Bandung.
- Tjiptono Fandy, 2000, *Manajemen Jasa*, ANDI, Yogyakarta.
- Wycof, kutipan Tjiptono Fandy, 2002, *Manajemen Jasa*, ANDI, Yogyakarta
- Yazid, 1999, *Pemasaran Jasa*, Ekonesia Fakultas Ekonomi UII, Yogyakarta.