

## DAFTAR PUSTAKA

- Amir. (2014). *Merancang Kuesioner*. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Asra dan Prasetyo. (2015). *Pengambilan Sampel*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.
- Day, R.A, dan A.L. Underwood. (1990). *Kimia Analisa Kuantitatif*. Jakarta : Erlangga.
- Goetsch Davis, S (1994). *Introduction to Total Quality , Quality, Productivity, Convetitiveness*, Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall International Inc.
- Hadi, Sutrisno. (1986). *Metodologi Research* . Yogyakarta : Andi Offset.
- Kottler. Phillip. (2005). *Manajemen pemasaran*. Jakarta : PT. Indeks.
- Marcel, Davidson. (2003). *Service Quality in Concept and Theory*. Published by American Press, USA.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2007). *Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality : Implications For Future Research*. *Journal of Marketing*.
- P. Joko Subagyo. (2011). *Metodologi Penelitian Dalam Teori dan Praktek*. Jakarta : Aneka Cipta.
- Riduwan dan Sunarto, H. (2012). *Pengantar Statistika untuk Penelitian : Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi, dan Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Siswanto. (2007). *Pengantar Manajemen*. Jakarta : PT. Bumi Angkasa.
- Stemvelt, Robert C., (2004). (Diterjemahkan oleh Purwoko). *Perseption of Service Quality*. Allyn and Bacon : Massachusetts.
- Sudjana. (2005). *Metode Statistika*. Bandung : Tarsito.
- Tjiptono, Fandy. (2001). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy.(2002). *Stategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy., Chandra, Gregorius (2007). *Service Quality & Satisfaction*. Edisi II. Yogyakarta : Andi.

Wahana Komputer.(2011). *Pengolahan Data Statistik Penelitian Dengan SPSS*  
18. Jakarta : PT.Elek Media Komputindo.

Yanto. (2015). *Hipotesis Buku Statistika Inferensi Untuk Penelitian Minitab*.  
Yogyakarta : Andi.

