

DAFTAR PUSTAKA

- Budi W. Soetjipto, *Service Quality*, Manajemen Usahawan – Lembaga Management FE – UI, Jakarta, 2007.
- Budiarto Subroto, dan Dolly Sutajaya Nasution, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Manajemen Usahawan Lembaga Management FE UI, Jakarta, 2001.
- Gasperz Vincent, *Konsep Vincent, Penerapan Konsep Vincent Tentang Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*, Yayasan Indonesia Emas dan Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2007.
- H. A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, 2002.
- James F. Engel, *et. al*, *Prilaku Konsumen*, Binarupa Aksara, Jakarta, 2005.
- Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Research Sosial*, Alumni, Bandung, 2000.
- M. Nasir, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2008.
- Mohammad Hatta, *Pengantar Ke Jalan Ilmu Pengetahuan*, Mutiara, Jakarta, 2009.
- Philip Kotler dan Armstrong, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Gramedia, Jakarta, 2004.
- R.G. Soekadijo *Anatomi Pariwisata*, Manajemen Usahawan Lembaga Management FE UI, Jakarta, 2006.
- RA, Suhardi, *Politik Sosial Modern, Dasar dan Directiva*, Yayasan Karya Dharma IIP, Jakarta, 2003.
- Safari Imam Asyari, *Suatu Petunjuk Praktis Methodologi Penelitian Sosial, Usaha Nasional*, Surabaya, 2001.
- Suharsimi Arikunto, *Metode Penelitian*, Penerbit Angkasa, Jakarta, 2000.
- Teddy Pawitra, *Pemasaran: Dimensi Falsafah, Disiplin dan keahlian*, Sekolah Tinggi Manajemen Prasetya Mulya, Jakarta, 2003.
- W.J.S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, PN. Balai Pustaka, Jakarta, 1984.