

DAFTAR PUSTAKA

- Cooper, D.R. and C.E. Emory, 1995, *Business Research Methods*, Fifth edition, Richard D. Irwin, Inc.
- Erma Setiawati dan Sri Munarwani, 2006, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pembentukan Intensi Pembelian Konsumen*, Benefit.
- Fandi Tjiptono, 2000, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Fishbein, M. and Ajzen, 1975, *Belief, Attitude, Intention and Behavior : an Introduction to Theory And Research*, Reading Mass : Addison Wesley.
- Ghozali Imam . 2002, *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi Undip.
- Hadi Sutrisno, 1996, *Statistik 2*, Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Jogiyanto. 2004. *Metodologi Penelitian Bisnis*, Edisi 2004/2005, Yogyakarta : BPFE.
- Kotler, Philip, and Armstrong, Gary, 1997, *Dasar-dasar Pemasaran*, Edisi satu, Penerbit Prehallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, 1997, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan dan Pengendalian, Implementasi, dan Kontrol*, Edisi Kesatu, Penerbit Prehallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, and Keller, Kevin Lane, 2006, *Manajemen Pemasaran*, Edisi dua belas, Penerbit Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2000, *Manajemen Pemasaran*, (Ahli Bahasa Hendra Teguh, Rony A. Rusli, Benjamin Molan), Jilid satu, Prehallindo, Jakarta.
- Parasuraman, A. Valarie, A. Zeithaml, & L. Berry, (1998), Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality, *Journal of Marketing*, Vol.52 (Fall), pp.35-48.
- Sekaran, Umar, 2002, *research Methods For Business: A Skill-Building Approach*, 3rded., John Willey & Sons:Inc.
- Suryono & Indriantoro (1999) *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan*