

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Majid, Suharto. (2009). *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ghozali, Imam, 2006, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hasan, Ali. 2008, *Marketing*, Media Pressindo, Yogyakarta.
- Kotler, Philip. Alih Bahasa : Benyamin Molan. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas. Jilid 1. PT. Intan Sejati Klaten. Jakarta.
- Kotler, Philip. Alih Bahasa : Benyamin Molan. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas. Jilid 2. PT. Intan Sejati Klaten. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran*: PT Indeks.
- Kotler, Philip. 2009 : *Manajemen Pemasaran*, Prentice Hall, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen pemasaran*. Erlangga. Jakarta.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani A. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2, Salemba Empat, Jakarta.
- Lovelock, Christopher H., Lauren K Wright, 2005, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi 12, Erlangga, Jakarta.
- Purwanto, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Pustaka Belajar. Jakarta.
- Priyanto, Duwi, 2009. *Spss Untuk Korelasi Regresi dan Multivariate*, Gava Media. Yogyakarta.
- Santoso, Singgih, 2004, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Sugiono, 2003, *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan keenam, Bandung : Penerbit CV. Alfabeta.

Sugiyono, 2006, *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan Kesembilan, Alfabeta, Bandung.

Sugiyono, 2010, *Metode Riset bisnis*, Edisi 15, Alfabeta, Bandung.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2005, *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta :Penerbit Andi.Sugiono.

Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat. Andi. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, Dadi Adriana. 2008. *Pemasaran Strategik*. ANDI Yogyakarta. Yogyakarta.