

DAFTAR PUSTAKA

- Anthony, R. N. dan V. Govindarajan. 2005. *Management Control System*. 11 ed. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip (1994), *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*, 8th ed. Englewood Cliffs, N.J.:Prentice-Hall International, Inc.
- Moh Nazir, Ph.D, 1999, *Metode Penelitian*, Cetakan Ke 4, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Mulyadi. 2002. *Auditing*, Buku Satu, Edisi Keempat, Jakarta: Salemba Empat.
- Nur Indriantoro, Bambang Supomo. (2002). *Metodologi Penelitian Bisnis (Untuk Akuntansi dan Manajemen)*. Yogyakarta: BPFE.
- Porter, W.Thomas dan William E. Perry. 1989. *EDP: Pengendalian Dan Auditing*. Edisi Kelima. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Rony A. Rusly, 2000, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Control*, Edisi Indonesia Jilid 1, PT. Prentelalindo, Jakarta.
- Simamora, Henry. (2002). *Auditing Jilid II*. Yogyakarta: (UPP) AMP YKPN.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, (1989), *Pembuatan Kuesioner (Metode Penelitian Survei)*, Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV Alfabeta.

Sukrisno Agoes. (2004). *Auditing*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Swastha, B. 1992. *Manajemen Penjualan*. CV Haji Musagung. Jakarta.

Tjiptono, Fandy (1996),” Menggali Peluang Bisnis dari Sektor Jasa”, *Business News*, Rubrik Permasalahan Ekonomi No. 627 , Th XIII, pp.IC-6C.

Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. 2 ed. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.

Tugiman, Hiro. 2006. *Pandangan Baru internal Auditing*. Yogyakarta: Kanisius.

Wilson , James D, and Jhon B, Campbell, 2003. *Controllershship Tugas Akuntan Manajemen*, Edisi Ketiga, Terjemahan Thintjin Fenix Tjandra, Erlangga, Jakarta.

Zeithaml, Valarie A, Leonard L. Berry, and A. Parasuraman (1988), “*Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality*”, *Journal of Marketing*, pp. 35-48.

Zeithaml, Valarie A, Leonard L. Berry, and A. Parasuraman (1990), *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.