

## DAFTAR PUSTAKA

Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality Satisfaction*. Andi Ofset. Yogyakarta.

Jogiyanto. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman*. Yogyakarta: BPFE

Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, 1997, Prenhallindo, Jakarta.

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2007. *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: PT. Indeks

Lovelock, Christopher H. (2001). "Service Marketing: People, Technology, Strategy" (*Fourth ed.*) Upper Saddle River: Prentice Hall.