

DAFTAR PUSTAKA

- Djaslim Saladin. (2002). Manajemen Pemasaran. Edisi Pertama. Jakarta : Penerbit Linda Karya.
- Heizer, J., Barry Rennder. (2001). Edisi ke 6. Operations Management. New Jersey : Prentice Hall, Inc.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2002. Edisi 1. *Metode Penelitian Bisnis: Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Jogiyanto, Hartono M. 2000. Edisi 2. *Analisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Kotler, Philip. (2000). Edisi Milenium. Manajemen Pemasaran, Jilid 1. Jakarta : PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip. (2005). Edisi ke 11. Marketing Management. New Jersey : Prentice Hall, Inc.
- Parasuraman, A., L.L Berry and Valerie A. Zeithaml. 92006). “Delivering Quality Service : Balancing Consumer Perception and Expectation”. New York : The Free Press
- Stanton, William J. (2000). Edisi 7. Prinsip Pemasaran, jilid 2. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Tjiptono Fandy dan Anastasia Diana. (2000). Edisi ke 2. Total Quality service. Yogyakarta : Penerbit ANDI.
- Zeithmal, Valerie A, Mary Jo Bitner. (1996). Edisi ke 2. Service Marketing. USA : McGraw-Hill International Edition.