

DAFTAR PUSTAKA

- Tjiptono, Fandy. (2001). *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Sunaryo. (2008). *Perilaku Organisasi*. Penerbit Universitas Atma Jaya, Yogyakarta.
- Waringin, Tung Desem. (2008). *Marketing Revolution*. Edisi Pertama, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Surjaatmadja, Surachman. (2008). *Dasar-Dasar Manajemen Merek*. Edisi Pertama, Penerbit Bayumedia, Malang.
- Fuad, M (2000). *Pengantar Bisnis*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas Jilid Kedua, Penerbit PT Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip. (2003). *Marketing Management*. 11th edition. Prentice-Hall, Inc. Upper Saddle River, New Jersey.
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management*. The Millenium Edition. Prientice Hall, New Jersey.
- Zeithaml, Valerie. A., Mary J. Bitner. (2000), *Service Marketing*, 2nd Edition, Mc Graw-Hill International Edition, USA.
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Yoeti Oka, A. (2005). *Customer Service-Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*, PT Pradnya Paramita, Jakarta.
- Gohzali, Imam. (2001). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi ketiga, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.