

DAFTAR PUSTAKA

1. Chandra, Gregorius, 2002, Strategi dan Program Pemasaran.
2. Jurnal Marketing.
3. Jenu W. Tandjung S.E., MM.. 2003. *Marketing Management : Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan*. Edisi 2 ; Malana-Jatim. Bayumedia Publishing.
4. Kotler, Philip, 2000, Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 1 dan 2; Jakarta, Prenhallindo.
5. Kotler, Philip dan Amstrong, Gary, 2001, Prinsip - Prinsip Pemasaran, Edisi 8.
6. Kotler, Philip, 2005, Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 1 dan 2, PT. Prenhallindo, Jakarta.
7. Lamb, Charles W; Hair, Joseph F; Mc Daniel, Carl, Pemasaran, Buku 1, Salemba Empat, Jakarta, 2001.
8. Lupiyoadi, Rambat, 2001, Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek, Salemba Empat, Jakarta.
9. Tjitono, Fandy, 2003, Prinsip-prinsip Total Quality Service, Yogyakarta, Andi Offset.
10. Tjiptono, Fandy, 2004, Manajemen Jasa, Yogyakarta, Andi Offset.
11. Tjiptono, Fandy, 2005, Service, Quality & Satisfaction, Andi, Yogyakarta.