

DAFTAR PUSTAKA

- Djaslim Saladin, 2004, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan*, Linda Karya, Bandung.
- Fandy Tjiptono, 2001, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, ANDI, Yogyakarta.
- Griffin, Jill, 2002, *Customer Loyalty How To Earn It, How To Keep It I*, McGraw Hill, Kentucky.
- Hermawan Kartajaya, 2003, *Marketing In Venus*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kotler, Keller, 2007, *Manajmen Pemasaran*, edisi 12, jilid 1, terjemahan, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran*, edisi 12, jilid 2, terjemahan, PT. Indeks, Jakarta.
- Lamb, Hair, McDaniel, 2001, *Pemasaran*, jilid 1, terjemahan, Salemba Empat, Jakarta.
- Lovelock and Wright, 2002, *Principles of Service Marketing and Management*, 2nd edition, Prentice Hall.
- M. Fuad, Christine H dkk, 2003, *Pengantar Bisnis*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Rambat Lupiyoadi, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Ratih Hurriyati, 2008, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, CV Alfabeta, Bandung.
- Soetjipto, 1997, *Usahawan*, No. 01:18.