

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan. (2008). *Marketing*. Edisi Pertama, Media Pressindo, Yogyakarta
- Boyd , Walker, Larreche. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua, Jilid 1, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Buchari Alma. (2004). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Keenam, CV Alfabeta, Bandung.
- Djaslim Saladin. (2004). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian*. Edisi ketiga, CV Linda Karya, Bandung.
- Djaslim Saladin. (2006). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan, dan Pengendalian*. Edisi ketiga, CV Linda Karya, Bandung.
- Fandy Tjiptono. (2000). *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. (2001). *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Harpor Boyd, Jr. (2000). *Plannning and Implementation*, 4<sup>th</sup> Edition, McGraw-Hill International Editon, Singapore.
- Husein Umar. (2004). *Metodologi Penelitian: Aplikasi Dalam Pemasaran*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

- Lupiyoadi Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Edisi Pertama, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Oka A, Yoeti. (2000). *Customer Service: Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. PT. Pradaya Paramitha, Jakarta.
- Philip Kotler, and Gary Armstrong. (2001). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Alih Bahasa Hendra Teguh, Ronny A. Rusli, Benjamin Molan, PT.Prenhallindo, Jakarta.
- Philip Kotler. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Edition Milenium, Jilid Pertama, Alih Bahasa Hendra Teguh, Ronny A. Rusli, Benjamin Molan, PT.Prenhallindo, Jakarta.
- Philip Kotler. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedelapan, Jilid Kedua, Alih Bahasa Hendra Teguh, Ronny A. Rusli, Benjamin Molan, PT.Prenhallindo, Jakarta.
- Philip Kotler. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas, Jilid Pertama, Alih Bahasa Hendra Teguh, Ronny A. Rusli, Benjamin Molan, PT.Prenhallindo, Jakarta.
- Philip Kotler. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas, Jilid Kedua, Alih Bahasa Hendra Teguh, Ronny A. Rusli, Benjamin Molan, PT.Prenhallindo, Jakarta.
- Sugiyono. (2002). *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi Kedua, CV Alfabet, Bandung
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi Keenam, CV Alfabet, Bandung

William J, Stanton. (2002) *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Alih Bahasa Yohanes Lamarto, Penerbit Erlangga, Jakarta.

Yazid. (2001). *Pemasaran Jasa: Konsep dan Impelmentasi*. Edisi Ketiga, Penerbit Ekonisia Fakultas Ekonomi UI, Depok.

Yazid. (2005). *Pemasaran Jasa: Konsep dan Impelmentasi*. Edisi Ketiga, Penerbit Ekonisia Fakultas Ekonomi UI, Depok.

Zeithaml, Valerie. A, Mary J. Bitner (2000), *Service Marketing*, 2nd Edition, Mc Graw-Hill International Edition, USA.

Zeithaml, Valerie. A, A. Parasuraman, and Leonard L. Berry (2001), *Service Marketing*, 2nd Edition, Mc Graw-Hill International Edition, USA.