

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Keduabelas, Jilid Kesatu, PT.Indeks Gramedia, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Keduabelas, Jilid Kedua, PT.Indeks Gramedia, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2007. *Marketing Manajemen*, Twelfth Edition, Pearson Prentice Hall.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Service, Quality, & Satisfaction*, Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Total Quality Management (edisi revisi)*, Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan (untuk menaikkan pangsa pasar)*, Penerbit RINEKA CIPTA, Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa (teori dan praktik)*, Penerbit Salemba Empat (PT Salemba Empat Patria), Jakarta
- McDaniel, Hair, Lamb. 2001. *Pemasaran (buku 2)*, Penerbit Salemba Empat (PT Salemba Empat Patria), Jakarta