

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, 2004, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung.
- Djaslim, Saladin, 2002, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Pelaksanaan, dan Pengendalian*, Linda Karya, Bandung.
- Djaslim, Saladin, 2003, *Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran*, Linda Karya, Bandung.
- Fandy Tjiptono, 1996, *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 2004, *Manajemen Jasa*, Edisi II, Andi, Yogyakarta.
- Freddy Rangkuti, 2002, *Riset Pemasaran*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gregorius Chandra, 2002, *Strategi dan Program Pemasaran*, Andi, Yogyakarta.
- Atep Adya Barata, 2003, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Gerson, Richard F, 2004, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Edisi Bahasa Indonesia, Penerbit PPM, Jakarta.
- M. Fuad, Christin H, dkk, 2000, *Pengantar Bisnis*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Husein Umar, 2002, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Iqbal Hasan, 2003, *Pokok-pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif)*, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Iqbal Hasan, 2002, *Pokok-pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensif)*, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Jilid Kesatu dan Kedua, PT. Prenhalindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2003, *Marketing Management*, Eleventh Edition, Prentice – Hall, Inc, New Jersey.

- Kotler, Phillip, 2000, *Manajemen Pemasaran*, alih bahasa Hendra Teguh, S.E, AK, Ronny A. Rusli, S.E, AK, dan Drs. Benjamin Molan, Edisi ke sepuluh, Penerbit Salemba, Jakarta.
- Lamb, W. Charles., Joseph F. Hair, Carl Mc. Daniel, 2001, *Pemasaran*, Edisi Pertama, PT. Salemba Empat, Jakarta.
- Lovelock, Christopher, 2005, *Service Marketing and Management*, Second Edition, Prentice Hall, New York.
- Lupioadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi I, Salemba, Jakarta.
- Oliver, Richard, 1997, *Satisfaction A Behavioral Perspective On The Consumer*, International Edition 1997, Mc Graw – Hill.
- Parasuraman, Zeithaml, L.L. Berry, 1994, *Delivery Service Quality, Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press A Division of McMillan, Inc, New York. *Journal of Marketing*.
- Rambat Lupioadi, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.
- Stanton, William J., 2002, *Fundamental of Marketing*, 10th Edition, Mc Graw Hill International, Singapore.
- Widayat Amirullah, 2002, *Riset Bisnis*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Zeithaml, A. Valerie and Marry Jo Bitner, 2000, *Service Marketing*, Mc Graw Hill, New Jersey.