

DAFTAR PUSTAKA

1. Kotler, Philip, "*Manajemen Pemasaran*", edisi Milenium ke 1, PT Prenhallindo, Jakarta, 2000.
2. Kotler, Philip, "*Manajemen Pemasaran*", edisi Milenium ke 2, PT Prenhallindo, Jakarta, 2000.
3. Tjiptono, Fandy, "*Manajemen Jasa*", Andi Offset, Yogyakarta, 2004.
4. Usmara, A, "*Strategi Baru Manajemen Pemasaran*", Amara Books, Jogjakarta, 2003
5. R.S. Woodworth & Donald Marquis, "*Psychology*", Henry Holt Co, New York, 1985
6. Rangkuti, Freddy, "*Measuring Customer Satisfaction*", PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003
7. Payne, Andrian, "*Service Marketing PEMASARAN JASA*", Andi Offset, Bandung, 1993
8. Sugiono, "*Metode Penelitian Administrasi*", CV Alfabeta, Bandung, 2003.
9. J, Supranto, MA., "*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*", PT. Rineka Cipta, 2001