

DAFTAR PUSTAKA

Fandy Tjiptono, 2002 ,*Manajemen Jasa*, Penerbit ANDI YOGYAKARTA

Majalah Info Bisnis, Edisi maret-Tahun keVI-2002

Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran edisi millennium*, PT. Prenhallindo, Jakarta 2000

Majalah eBizz Asia Volume I No 08/Juni 2003

Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta 2003

Phillip Kotler, 2002, *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol*, Jilid I, Jakarta, Penerbit PT Prenhallindo,

Phillip Kotler, 2002, *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol*, Jilid II, Jakarta, Penerbit PT Prenhallindo,

Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Andi Offset, 1996

Umar ,Hussein, 2002, *Metode Riset Bisnis*, Jakarta, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.