

Daftar Pustaka

- Alma, Buchari DR., 1998, "*Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*", Edisi kedua, Penerbit CV. ALFABETA Bandung.
- Akbar, Ali, S.T (2005). *Menggunakan SPSS bagi peneliti pemula*, cetakan pertama, Bandung:M2S.
- Anny Nurbasari dkk, (2004), "*Value Marketing*" , cetakan pertama, Penerbit Quantum Bisnis & Manajemen, Jakarta.
- Cowell, Donald W., 1985, "*The Marketing Of Services*", 1st ed., London : William Heineman Ltd.
- Fandy, Tjiptono, 2000, *Manajemen Jasa*, edisi pertama, Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Fandy, Tjiptono (2001). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, edisi dua, Yogyakarta:Andi.
- Hermawan Kartajaya, 2003, *Marketing In Venus*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Jill Griffin, 2002, *How To Earn It How To Keep It*, San Fransisco, Jossey-Bass Publisher.
- Kotler, Philip, 2000, *Manajemen Pemasaran*, edisi millenium, Jakarta : Prenhalindo.
- Kotler, Philip, 2000, "*Marketing Management*", The Millenium Edition, Northwestern University.
- Lamb, Hair, Mc Daniel, 2001, "*Pemasaran*", Jilid I, Salemba Empat, Jakarta.
- Lovelock, C & Lauren Weight (2002). 2nd ed. "*Principles of service Marketing & Management*". Upper Saddle River, New Jersey : Prentice Hall International, Inc
- Saladin. H. Djaslim, S.E., 2002 Unsur-Unsur Inti Pemasaran dan Manajemen Pemasaran, Mandor Maju, Bandung.
- Soetjipto, Budi W., (Januari 1997), "*Service Quality*" , Usahawan No. 01, Th XXVI.
- Stanton, William.J, 1991, "*Prinsip Pemasaran*", alih bahasa Drs.Y.Lamarto, MBA, MSM, edisi ketujuh, jilid I.
- Sugiono (2004). *Metode Penelitian Bisnis*, edisi enam, CV.Alfabeta,Bandung.
- Zeithamal, U.A; Pasuraman, A; and Berry.L.L, 1990 "*Delivery Quality Service*": Balancing Customer Perceptions Expectations. New York : The Free Press.