

## DAFTAR PUSTAKA

- Fandi Tjiptono; (2001); Manajemen Jasa; Edisi Kedua; Andi Offset; Yogyakarta.
- Kotler, Philip; (2000); Marketing Management; The Millenium Edition; International Edition; Prentice Hall; New Jersey.
- Kotler, Philip; (1997); Marketing Management; 9e edisi bahasa Indonesia Jilid 1; alih bahasa oleh Hendra Teguh, SE, Ak, dan Ronny Rusli, SE, Ak, terjemahan resmi Bahasa Inggris oleh Prentice Hall Inc.
- Kotler, Philip; (1997); Marketing Management; 9e edisi bahasa Indonesia Jilid 2; alih bahasa oleh Hendra Teguh, SE, Ak, dan Ronny Rusli, SE, Ak, terjemahan resmi Bahasa Inggris oleh Prentice Hall Inc.
- Kotler, Philip, Gary Armstrong; (1991); Principle of Marketing; 5 Edition; Englewood Cliff; Prentice Hall; New Jersey.
- Kotler, Philip, Gary Armstrong; (1996); Principle of Marketing; 7 Edition; alih bahasa oleh Alexander Sindoro, Drs, terjemahan resmi bahasa Inggris yang diterbitkan oleh Prentice Hall Inc.
- Kotler, Philip, Bloom, P. N; (1994); Marketing Profesional Service; First Edition; Englewood Cliff; Prentice Hall; New Jersey.
- Lovelock, Christopher. H; (1991); Managing service : Marketing, Operation and Human Resources; Prentice Hall; New Jersey.
- Oka A. Yoeti; (1999); Strategi Pemasaran Hotel; PT. Gramedia Pustaka Umum; Jakarta.
- Oka A. Yoeti; (2000); Customer Service-Cara Efektif Memuaskan Pelanggan; PT. Pradaya Paramitha.
- Payne, Adrian; (1993); The Essence of Service Marketing, PH, UK; alih bahasa Fandy Tjiptono; 2000; Andi Offset; Yogyakarta.

Zeithmal, Valerie A., Mary Jo Bitner; (2000); Service Marketing; 2 Edition;  
McGraw-Hill International Edition; USA.

Zeithmal, Leonard L. Berry and Parasurahman; (1990); Delivering Quality  
Service-Balancing Customer Perceptions and Expectations; Collier Mac  
Millan Publishers; London.