

## DAFTAR PUSTAKA

- Fandy Tjiptono (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller (2006). *Marketing Management*, 12<sup>th</sup> edition, Pearson Internasional Edition.
- Lamb, Hair, dan Mc Daniel (2001). *Pemasaran*, Edisi pertama, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Djaslim Saladin (2002). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Pertama, Jakarta: Penerbit Linda Karya.
- Rambat Lupiyoadi (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Teori dan Praktek.
- Stanton, William J. (2000). *Prinsip Pemasran*, 7<sup>th</sup> ed. Jilid 2. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lovelock, Christoper (2000). *Managing Service: Marketing, Operations and Human Resources*. London: Prentice-Hall Internasional, Inc.