

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Griffin, Jill, 1996. *Customer Loyalty – How to Keep It*, Lexington Book.
- Kertajaya, Hermawan, 2003. *Marketing In Venus*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Kotler, Philip, 2002. *Manajemen Pemasaran, Jilid II, Edisi Millenium*, Jakarta: PT Prenhallindo
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary, 2001. *Principles of Marketing*, New Jersey: Prentice Hall Int. Inc.
- Lovelock, Christofer H, 1991. *Managing Service: Marketing, Operation and Human Resource*, New Jersey: Prentice Hall Int. Inc.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*, Jakarta: Salemba Empat
- Stanton, William J dan Charles Futrell, 1994. *Fundamental of Marketing*, Singapore: Mc Graw – Hill.
- Sudjana, 1997. *Statistika: Metode Statistik*. Edisi ke-5 Bandung: Tarsito.
- Tjiptono, Fandy, 2000. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Andi Offset
- Umar, Husein, 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry, 1990. *Delivering Quality Service; Balancing Customer Perception and Expectations*. The Free Press A Division of Macmillan, inc
- Pikiran Rakyat 11 Mei 2005
Suara Merdeka 30 April 2005
Kompas 31 Oktober 2002