

DAFTAR PUSTAKA

1. Barnes, James; ***“Secrets of Customer Relationship Management”***, Penerbit ANDI, Yogyakarta, 2003.
2. David, Fred R.; ***“Strategic Managements Concepts and Cases”***, Eleventh edition, Penerbit PEARSON PRENTICE HALL , New Jersey, 2007
3. Daft, Richard; ***“Organization Theory and Design“***, Edisi kedua, Penerbit WEST PUBLISHING COMPANY, St. Paul, 1986.
4. Kotler, Philip, Kevin Lane Keller; ***“Marketing Management”***, Twelfth edition, Penerbit PEARSON PRENTICE HALL, New Jersey, 2006
5. Lupiyoadi, Rambat; ***Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik”*** Edisi pertama, Penerbit SALEMBA EMPAT, Jakarta, 2001
6. Payne, Adrian.; ***“The Essence Of Services Marketing: Pemasaran Jasa”***, Penerbit ANDI, Yogyakarta, 1993.
7. Tjiptono, Fandy; ***“Strategi Pemasaran”***, Edisi kedua, Penerbit ANDI, Yogyakarta, 1997.
8. Tripomo T., Udan S.T., M.T., ***“Manajemen Strategi”***, Penerbit REKAYASA SAINS, Bandung, 2005.
9. Sugiyono, Prof. DR.; ***“Metode Penelitian Administrasi“***, Penerbit ALFABETA, Bandung, 2006.
10. Umar, Husein; ***“Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa”***, Penerbit GHALIA INDONESIA, Jakarta, 2003
11. Walpole, Ronald E, Raymond H Myers, ***Ilmu Peluang Dan Statistika Untuk Insinyur Dan Ilmuawan***, Edisi ke-4, Penerbit ITB Bandung, 1995.
12. Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman, Berry, Leonard L.; ***“Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations”***, The Free Press, New York, 1990.