

DAFTAR PUSTAKA

1. Kotler, Philip; ***“Manajemen Pemasaran”***, Jilid 1, Edisi Millenium, PT. Prenhallindo, Jakarta, 2002.
2. Payne, Andrian, ***“Service Marketing PEMASARAN JASA”***, Andi Offset, Bandung, 1993.
3. Rangkuti, Freddy. Analisis SWOT: ***”Teknik Membedah Kasus Bisnis”***. Cetakan ke-4. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, Juli 2000.
4. Sugiyono,; ***“ Metode Penelitian Administrasi “***, Penerbit Alfabeta, Bandung, 1994.
5. Sugiyono,; ***“ Metodologi Penelitian Bisnis “***, Penerbit Alfabeta, Bandung, 2002.
6. Tjiptono, Fandy,; ***“ Manajemen Jasa “***, Penerbit Andi Yogyakarta, 2000.
7. Zeithaml, Valerie A, Parasuraman and Leonard L Berry,; ***“ Delivering Service Quality : Balancing Customer Perceptions and Expectations “***, The Free Press, New York, 1990.