

DAFTAR PUSTAKA

- Fandi, Tjiptono, 2000, *Strategi Pemasaran*, Andi Yogyakarta
- Fandi, Tjiptono, 2000, *Manajemen Jasa*, Andi Yogyakarta.
- J. Supranto, M.A., 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta.
- Kotler, Philip, 2000, *Marketing Management*, Edisi Millenium, jilid 1
- Kotler, Philip, 2000, *Marketing Management*, Edisi Millenium, jilid 2
- Kotler, Philip, 2000, *Marketing Management: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian, Jilid 2 edisi kedelapan*
- Peter, J. Paul, dan Jerry C. Olson, 1999, *Consumer Behaviour : Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Erlangga, Jakarta..
- Rambat Lupiyoadi, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi ke 1, Salemba empat