

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari DR., 1998, Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Edisi kedua, Penerbit CV. ALFABETA Bandung.
- Akbar, Ali, S.T (2005). Menggunakan SPSS bagi peneliti pemula, cetakan pertama, Bandung:M2S.
- Anny Nurbasari dkk, (2004), Value Marketing, cetakan pertama, Penerbit Quantum Bisnis & Manajemen, Jakarta.
- Cowell, Donald W., 1985, *The Marketing Of Services*, 1<sup>st</sup> edition, London: William Heineman Ltd.
- Fandy, Tjiptono, 2000, Manajemen Jasa, edisi pertama, Andi, Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono (2001). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, edisi II, Andi, Yogyakarta.
- Hermawan Kartajaya, 2003, *Marketing In Venus*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Jill Griffin, 2002, *How To Earn It How To Keep It*, San Fransisco, Jossey-Bass Publisher.
- Kotler, Philip, 2000, *Manajemen Pemasaran*, edisi millenium, Prehalindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2000, *Marketing Management*, The Millenium Edition, Northwestern University.
- Lamb, Hair, Mc Daniel, 2001, Pemasaran, Jilid I, Salemba Empat, Jakarta.
- Lovelock, C & Lauren Weight (2002). 2<sup>nd</sup> edition , *Principles of service Marketing & Management*, Upper Saddle River, Prentice Hall International, Inc, New Jersey
- Saladin. H. Djaslim, S.E., 2002 Unsur-Unsur Inti Pemasaran dan Manajemen Pemasaran, Mandor Maju, Bandung.
- Soetjipto, Budi W., (Januari 1997), *Service Quality*, Usahawan No. 01, Th XXVI.
- Stanton, William.J, 1991, *Prinsip Pemasaran*, alih bahasa Drs.Y.Lamarto, MBA, MSM, edisi ketujuh, jilid I.

Sugiono (2004). Metode Penelitian Bisnis, edisi enam, CV.Afabeta, Bandung.

Parasuraman, Zeithaml, L.L. Berry, 1994, *Delivery Service Quality, Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press A Division of McMillan, Inc, New York. *Journal of Marketing*.