

## DAFTAR PUSTAKA

- Dr. H. Buchari Alma, *Pengantar Bisnis*, Cetakan Kedelapan, Alfabeta, Bandung, 2002.
- Engel, F. James, and Blackwell, D. Roger, and Miniard, W. Paul, *Perilaku Konsumen*, Edisi Keenam, Jilid 2, Binarupa Aksara, Jakarta, 1995.
- Kotler dan Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi Delapan, Jilid 1 dan 2, Erlangga, 2001.
- Kotler, Philip., *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*, Edisi Pertama, Jilid 1, Andi, Yogyakarta, 1999.
- Kotler, Philip., *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 1, Jakarta, PT.Prenhallindo, 2002.
- Kotler, Philip., *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 2, Jakarta, PT.Prenhallindo, 2002.
- Lamb, Charles. W, and Joseph F. Hair, and Carl Mc Daniel, *Pemasaran*, Salemba Empat, Jakarta, 2001.
- Lovelock, Christopher H, *Service Marketing : Text, Cases and Reading*, 2<sup>nd</sup>, Englewood Cliff, New Jersey.
- Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta, 2001.
- Musselman, Vernon. A., dan Jackson, John. H., *Pengantar Ekonomi Perusahaan*, Edisi Kesembilan, Jilid 1, Erlangga, 1996.
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta, 2000.

- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik*, Andi, Yogyakarta, 2001.
- Tung, Koe Yao, *Relationship Marketing*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 1996.
- Yazid, *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Ekonisia, Yogyakarta, 1999.