

Daftar Pustaka

- Kotler, Philip. 1997. *Menejemen Pemasaran*, Jilid satu, Edisi Revisi. Prehallindo. Jakarta
- Kotler, Philip. 2002. *Menejemen Pemasaran*, Jilid dua, Edisi Milenium. Prehallindo, Jakarta
- Philip Kotler dan Gary Amstrong (1994). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi Keenam. Intermedia. Jakarta.
- Philip Kotler dan Gary Amstrong (2004). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi Kesembilan. Jilid 2. PT, Indeks. Jakarta.
- Yazid, 2001, *Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua, Cetakan Kedua, Ekonesia, Jogjakarta
- Fandi Tjiptono (1997). *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Andi Offset, Yogyakarta
- Fandy Tjiptono, 2002, *Manajemen Jasa*, Edisi Dua, Cetakan Pertama, Andi, Jogjakarta
- Fandy Tjiptono. 2004. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Edisi Empat. Andi, Jogjakarta
- Yamit. Z. 2001. *Manajemen Kualitas: Produk Dan Jasa*. Edisi Pertama. Ekonesia. Jogjakarta
- Supranto, J. 1986. *Pengantar Probabilita Dan Statistika Induktif*. Cetakan Pertama, Sabdodadi. Jakarta
- Supranto, J, 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*, Jilid 1, Rineka Cipta Jakarta
- Nur Indrianto dan Bambang Supomo, 1999, *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi Kesatu, BPFE. Jogjakarta.
- William J, Stanton (1995). *Prinsip Pemasaran*. Edisi Ketujuh. Erlangga, Jakarta