

## Daftar pustaka

- Assael, Henry. (1998). *Customer Behaviour and Marketing Action*. Publishing  
Ohio : New Jersey.
- Basu Swastha dan Hani Handoko, T . (2000). *Manajemen Pemasaran : Analisa  
Perilaku Konsumen Edisi pertama*. Yogyakarta : BPFE.
- Basu Swastha dan Irawan. (1997). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta  
:BPFE
- Bilson Simamora. (2002). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT  
Gramedia Pustaka Utama.
- Endar Sugiarto. (1999). *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT  
Gramedia Pustaka Utama.
- Fandy Tjiptono. (1998). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset.
- (2002). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andy Offset.
- Indriyo Gitosudarmo. (1998). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : BPFE.
- Kotler, Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan,  
Implementasi, dan Kontrol Jilid I edisi revisi* (Terjemahan oleh Hendra  
Teguh SE, Ak. Dan Ronny A. Rusli SE, Ak.). Jakarta : Prehallindo.
- Moenir. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi  
Aksara.
- Parasuraman, A. (1995). *Marketing Research second Edition*. Addison : Wesley.
- Peter, Paul. (2000). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran* (Terjemahan  
oleh Damos Sihombing). Jakarta : Erlangga.