

DAFTAR PUSTAKA

Nursya'bani Purnama (2006). *Manajemen Kualitas, Perspektif Global*, Edisi Pertama, Ekonisia Fakultas Ekonomi.

Drs. Yazid (1999). *Pemasaran Jasa "Konsep dan Implementasi"* Edisi Pertama, Ekonisia Fakultas Ekonomi.

Fandy Tjiptono (1995). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta, Andi Offset

J. Supranto (2001), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta: Rineka cipta

Philip Kotler (1992). *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan dan Pengendalian*. Jilid I, Edisi Kelima, Jakarta: Erlangga

Zulian Yamit (2001). *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. Ekonisia, Yogyakarta