

DAFTAR PUSTAKA

- Elhaitammy, T, *Manajemen Jasa*, 1990, Penerbit Andi Offset.
- Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*, 1997, Prentice-Hall Inc.
- Parasuraman, V.A. Zeithaml, and IL Berry, *A Conceptual Model of Service Quality and It's Implication for Future Research, Journal of Marketing*.
- Stanton, William J., *Prinsip Pemasaran*, 1991, Penerbit Erlangga.
- Supranto, J., *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan pangsa Pasar*, 1997, Rineka Cipta, Jakarta.
- Sutarto, *Pokok-pokok Pengertian Ilmu Organisasi*, 1980, BPA Akademi Administrasi Negara Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, 1996, yogyakarta, Penerbit Andi Offset.