

DAFTAR PUSTAKA

- Fandy Tjiptono, Anastasia Diana (1995). **Total Quality Management**.
Yogyakarta :Andi Offset.
- Fandy Tjiptono, (2000). **Manajemen Jasa**. Yogyakarta: Andi Offset.
- Philip Kotler. (1997). **Management Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian**. Salemba Empat.
- Johanes Supranto (1997). **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan**. Jakarta:
PT Rineka Cipta