

DAFTAR PUSTAKA

- Irawan, M. Andi, 2003, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen pemasaran*, PT Indeks, Jakarta
- Kotler, Philip, 1997, *Manajemen Pemasaran : Analisa, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*, Prenhallindo, Jakarta.
- Lamb, Hair, and Mcdaniel, 2001, *Pemasaran*, PT Salenba Empat Patria, Jakarta.
- Payne, Andian, 2001, *Pemasaran Jasa*, Andi, Yogyakarta.
- Rankurti, Freddy, 1997, *Riset Pemasaran*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Supranto, 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 1996, *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta.
- Yazid, 1999, *Pemasaran Jasa*, Ekonisia Fakultas Ekonomi UII, Yogyakarta.