DAFTAR PUSTAKA

Dedy Mulyana, 2000. *" Ilmu Komunikasi, Pengantar"* Bandung *:* Remaja Rosadakarya

Faisal Afif, dan Dwi Kartini. 1996. *"Teknik Komunikasi Personal"* Bandung. Devisi Air Craft Service IPTN, Manajemen FE-Unpad.

Kotler, Philip dialih bahasa oleh Hendra Teguh dkk, 2002. *"Manajemen Jasa*", Edisi Milenium Jilid 2, Jakarta : PT. Prenhalindo

Loundon, David and J.Della Bitta. 1984, *"Consumer Behaviour"* . New York. Mc. Graw Hill.

Redi, Panuju, 1995. *"komunikasi Bisnis",* PT. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

Sutisna. 2001. *"Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran"*. Bandung *:* P.T Losdakarya.

Sugiyono, 2002. *"Metode Penelitian Administrasi"*, Bandung : Alfabeta

Tjiptono, Fandy*,* 2005. *"Pemasaran Jasa"*, Malang : Banyumedia Publishing

Tjiptono, Fandy, 2002. "*Manajemen Jasa*", Yogyakarta : Andi Offset

Umar, Husein. 2002. "*Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen,* Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama