DAFTAR PUSTAKA

Buchari Alma, 2000, Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa**,** Bandung: Penerbit Alfabeta.

Djaslim Saladin, 2003, Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian**,** Bandung: Linda Karya.

Fandy Tjiptono, 2000, Manajemen Jasa**,** Edisi III, Yogyakarta: Penerbit Andi.

Groonroos, Christian, 1990, *Service Management and Marketing Managing The Moment Of Truth In Service Competition,* Massachusetts Toronto: Lexington Books

Herman Kartajaya, 2000, *Marketing Plus,* Siasat Manajemen Persaingan Global**,** Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

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

Hanif Mauludin, 2004, Essay : Analisis Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Citra *(image)*

Kotler Philip, 2000, Manajemen Pemasaran, Edisi millenium 2, alih bahasa, Hendra Teguh, Reny A. Rusli dan Benjamin Molan, Jakarta: Prehallindo.

Kotler Philip dan Amstrong, 2001, Prinsip-Prinsip Manajemen**,** Jakarta, Jilid 1 Edisi Kedelapan, Alih Bahasa, Oleh Damos Sihombing, Jakarta: Erlangga.

Kasmir, 2002, Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, Edisi Revisi Cetakan 6, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Parasuraman A, Palarie A Zeithaml, and Leonard L, Berry, 1985, *A Conceptual Model Of Service Quality and it's Implication For Future Research, Journal Of Marketing,* Vol 49 (fall), PP 41-45.

Ratih Hurriyati, 2005, Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen, Bandung: Alfabeta

Redi Panuju,1995, Komunikasi Bisnis, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sudarmadi, Pelayanan Konsumen, SWA, 14/XX/11 Juni-12 Juli 2005

Sutisna, 2003, Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.

Sugiyono, 2003, Metode Penelitian Adminstrasi, Bandung: Alfabeta.

Stanton, William J, 1996, Prinsip Pemasaran, Alih Bahasa Sadu Sundar, Jakarta: Erlangga.

Supranto, 2001, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Jakarta: Rieneka Cipta.

Seagel, Sidney, 1994, *Statistik Non Parametrik,* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama