DAFTAR PUSTAKA

Fandy, Tjiptono. **Manajemen Jasa**. Yogyakarta : ANDI, 1998

H.A.S Moenir. **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**. Jakarta : Bumi Aksara, 1992.

Martin, William. ***Quality Customer Service***. New York : Casp Publication, 1997.

Oka, A, Yoeti. ***Customer Service*** **cara Efektif Memuaskan Pelanggan**. Jakarta : PT. Pradnya Paramita, 1999.

Kotler, Philip, Terjemahan A.B Susanto. **Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan pengendalian** Buku satu Jakarta : Salemba Empat, 2001.

Parasuraman, Zeithhaml, dan Berry Terjemahan Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli. **Manajemen pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian.** Jilid 2. Jakarta: PT. Prenhallindo,1998

Pass, Christoper dan Lowe, William, Terjemahan Tumpal Rumapea dan PosmanHalolo. **Kamus Lengkap Bisnis**. Jakarta : Erlangga, 1997.

Stainhoff, Dans. ***Word Of Bussines*** USA, New York : Mc Grow Hill. Inc, 1997.

Stanton, William J, Terjemahan Yohanes Lamarto. **Prinsip Pemasaran**. Edisi ketujuh. Jilid I. Jakarta : Erlangga, 1993.

UNIKOM PERPUSTAKAAN