DAFTAR PUSTAKA

Buchari Alma. (2009). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Penerbit Alfabeta. Bandung

Djaslim Saladin. (2003). *Manajemen Pemasaran, "Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian"*. Edisi Kedua. Penerbit Linda Karya. Bandung

Craven, David W. (2000). *Pemasaran Strategis*. Edisi ke-5. Penerbit Erlangga. Jakarta

Fandi Tjiptono. (2000). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Penerbit Andi. Yogyakarta

_____. (2001). Prinsip-*Prinsip Total Quality Service (TQS).* Penerbit Andi. Yogyakarta

Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Penerbit Prenhallindo. Jakarta

Kotler, Philip & A.B Susanto. (2001). *Manajemen Pemasaran di Indonesia, "Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian"*. Edisi kedua. Penerbit Salemba Empat. Jakarta

Martin, William B. (2004). *Quality Customer Service: Cara Jitu Memikat Hati Pelanggan*. Alih Bahasa Bonifacius Sindyarta. Penerbit PPM. Jakarta

Moenir, A.S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Penerbit PT. Bumi Aksara. Jakarta

Ratih Hurriyati. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Penerbit Alfabeta. Bandung

Umi Narimawati, dkk. (2010). *Penulisan Karya Ilmia : Panduan Awal Menyusun Skripsi dan Tugas Akhir Aplikasi Pada Fakultas Ekonomi UNIKOM.* Penerbit Genesis. Bekasi

Valarie A, dkk. (2006). *Service Marketing, "Integrating Customer Focus Across the Firm"*, 4th Edition. Penerbit McGraw – Hill.