

DAFTAR PUSTAKA

- Fandy Tjiptono. **Manajemen Pemasaran**. Cetakan Pertama. Balai Penerbit Andi Offset, Yogyakarta 2002.
- Fandy Tjiptono. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Cetakan Kedua. Penerbit Banyu Media, Yogyakarta 2005.
- James, F.Engel. **Perilaku Konsumen**. Cetakan Ketujuh. Penerbit Bina Rupa Aksara Jakarta 2002.
- Philip Kotler, **Manajemen Pemasaran**, Terjemahan Benyamin Molan, Edisi Kelima, Jilid I, Indeks. Jakarta 2007.
- Rambat Lupiyodi. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Penerbit PT. Salemba Empat, Jakarta 2001.
- Risyanti Prasetyo. **Perilaku Konsumen**, Cetakan Pertama. Penerbit Andi, Yogyakarta Yogyakarta 2005
- Suharto. **Memantapkan Hubungan Dengan Pelanggan**, Penerbit Angkasa, Bandung. 2001
- Solomon. **Azas-Azas Marketing**. Cetakan Kedua. Penerbit Liberty, Yogyakarta 1999.
- S. Nasution dan M. Thomas, **Buku Penuntun Membuat Disertasi, Thesis, Skripsi, Report, Paper**, Edisi VII, Jakarta : Jemmars, 1995.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, **Anastasia Total Quality Manajemen**, Penerbit Andi Yogyakarta 2005.
- Retnawati Siregar dkk, **Pedoman Penulisan Skripsi**, Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area, Medan, 2008.