

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, (2004), *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung.
- Fandy, Tjiptono (2001), *Strategi Pemasaran*, Edisi ke tiga, Cetakan ke tiga, Andi : Yogyakarta.
- Fitzsimmons, (2001), *Pelayanan Barang dan Jasa*, Terjemahan Alih Bahasa Ellen Gunawan Sitompul, Uka Wikarya, dan Anton Hendranata, Kanisius, Yogyakarta.
- Handi, Irawan, (2002), *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, PT Elexmedia Komputindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, (2005), *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Edisi ketujuh, Penerbit Lembaga F-E UI, Jakarta.
- Lupiyoadi Rambat, (2000), *Manajemen Jasa, Teori dan Praktik*, Edisi pertama, Salemba Empat, Jakarta.
- Payne, Adrian, (2000), *Pemasaran Jasa*, Cetakan I, Edisi I, Andi offset, Yogyakarta.
- Rangkuti, Clandra, (2002), *Ekuitas Merk dan Kesetiaan Prodok*, PT Elexmedia Komputindo, Jakarta.
- Render, (2001), *Manajemen Pemasaran*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sumayang, (2003), *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi Kedua. Liberty, Yogyakarta.
- Sinungan, Muchdarsyah, (2002), *Dasar-dasar dan Teknik Manajemen Kredit*, Penerbit Bina Aksara, Jakarta.
- Sugiyono, (2005), *Statistika Untuk Penelitian*, Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.
- Supramono, & Haryanto, Okavian Jony, (2003), *Desain Proposal Penelitian Studi Pemasaran*, Andi offset Yogyakarta.
- Terence, A. Shimp., (2003), *Periklanan Promosi Aspek Jambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu*, Terjemahan Agus Dharma, Edisi Ke-5, Penerbit PT. Gelora Aksara Pratama, Jakarta.
- Thomas, Suyatno (2001), *Dasar-Dasar Perkreditan*, Edisi Keempat. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Yoeti, Oka A., (2001), *Strategi Pemasaran Jasa*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.