

DAFTAR PUSTAKA

- Anbrey Wilson, (2000) **Manajemen Pemasaran Jasa**, Terjemahan Andres, Edisi Revisi, Penerbit LPPM, Jakarta.
- Freddy Rangkuti, **Measuring Customer Satisfaction**, Cetakan Ketiga, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2006
- Hair Lamb, dan Mc. Daniel, (2001) **Marketing Pemasaran**, Salemba Empat, Jakarta.
- Kasmir, (2006) **Etika Customer Service**, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta
- Munir, (2002) **Manajemen Pelayanan Umum Indonesia**, Edisi I, Cetakan Kedua, Bumi Aksara : Jakarta.
- , (2002) **Kenyamanan Dalam Pelayanan**, Edisi Kedua, Liberty, Yogyakarta,
- Umar, Husein, (2005) **Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen**, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Philip Kotler, **Marketing Management**, Millenium Edition, New Jersey. Prentice Hall Inc, 2002
- Rambat Lupiyoadi, (2001) **Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek**, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta
- Siswanto Sutojo, (2000) **Kerangka Dasar Manajemen Pemasaran**, Cetakan Ketujuh, Penerbit LPPM, Jakarta.
- Tjiptono Fandy, (2003) **Strategi Pemasaran**, Edisi Kedua, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tim Penyusun. **Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area**, 2008.