

DAFTAR PUSTAKA

- Aima, 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 UL Jakarta.
- Lupiyoadi Rambut, (2000), **Manajemen Jasa, Teori dan Praktk**, Edisi pertama, Salemba Empat, Jakarta.
- Payne, Adrian, (2000), **Pemasaran Jasa**, Cetakan I, Edisi I, Andi offset, Yogyakarta.
- Rangkuti, Chandra, (2002), **Ekuitas Merk dan Kesetian Produk**, 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, Oktavian Jony, (2003), **Desain Proposal Penelitian Studi Pemasaran**, Andi offset, Yogyakarta.
- Terence, A. Shimp., (2003), **Periklanan Promosi Aspek Jambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu**. Terjemahan Agus Obarna, Edisi Ke-5, Penerbit PT. Gelora Aksara Pratama, Jakarta.
- Thomas, Suyarno, (2001), **Dasar-Dasar Perkreditan**, Edisi Keempat, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Yoeti, Oka A., (2001), **Strategi Pemasaran Jasa**, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.