

DAFTAR PUSTAKA

Simamora, Bilson, 2008. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, Cetakan Kedua, Jakarta:

Gramedia Pustaka Utama.

Moenir, Husein 2002 *Kenyamanan dalam pelayanan*. Edisi Kedua. Yogyakarta :

Liberty

Siagian, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Cetakan Ketujuh, Penerbit LPPM, Jakarta, 2000.

Fandi, Tjiptono, 2004. *Manajemen Jasa*, Edisi Ketiga, Yogyakarta : Andi Offset.

Fandi, Tjiptono, 2000, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Cetakan Keempat
Yogyakarta : Andi Offset

Philip, Kotler, 2002. *Manajemen Pemasaran*, Terjemahan Hendra Teguh, Ronny

Rusli, Benjamin Molan, Edisi Milenium, Jakarta: PT. Prenhallindo

Rambat Lupriyadi, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*, Edisi
Pertama, Jakarta : Salemba Empat

Kasmir, . 2006. *Etika Customer Service*, PT. Rajagrafindo Persada Jakarta.

E. Widiyo Hari Mardoko, 2007. *Great Customer Service*, PT. Elex Media Komputindo
Jakarta

Gregorius Chandra, Fandy Tjiptono, 2005, *Service, Quality and Satisfaction*, Penerbit
Andi, Yogyakarta .

Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Kesembilan, Alfabeta Bandung.