

DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swatha, DH **Azas-Azas Pemasaran**. Liberty, Yagyakarta 1995.
- Budi W Soetjipto **Service Quality: Alternatif Pendekatan dan Berbagai Persoalan di Indonesia**, Usahawan No. 01 Th. XXVI Januari, 1997.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. **Penerapan Sistem Kualitas dalam Industri Jasa Berdasarkan Konsep Total Service Quality**. Manajemen dan Usahawan – LMFE-UI, Jakarta. 1998.
- Fandy Tjiptono **Manajemen Jasa**. Edisi II, : Andi Offset, Yogyakarta, 2000
- Gasperz, Vincent, **Mass Marketing Dan Customer-Centered: Sebuah Dikotomi Untuk Mencapai Customer Loyalty**, Usahawan No. 03 Th. XXVI Maret 1997.
- Hermawan Kartajaya. **Marketing Plus 3**. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995.
- J Supranto. **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan**. Rineka Cipta, Jakarta, 2001.
- Philip Kotler, **Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan dan Pengendalian**. Jakarta. Tejemahan Ellen Gunawan Edisi Kelima. Jilid I. Erlangga, 1994
- Maharsi, Petrus. **Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian**. Erlangga, Jakarta. 1996.
- Yamit, Zulian. **Manajemen Kualitas Produk dan Jasa**. Ekonisia, Yogyakarta, 2001
- Wibowo, Amm **"Service Quality Information System: Kunci Sukses Pelayanan"**. Usahawan No. 10. Th XXVII Oktober, 1997.
- Sugiyono. **Metode Penelitian Bisnis**, Cetakan Kelima, : Alfabetn, Bandung, 2003