

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, (1998), “**Prosedur Penelitian**”, Bandung : Angkasa.
- Colin, Sewter, ( 1997 ), “ **Marknon ( Marketing For The Non Marketing Manager )** “, Jakarta : Pustaka Binaman Pressindo.
- Diana, Anastasia dan Fandy Tjiptono, (1998), “**Penerapan Sistem Kualitas Dalam Industri Jasa Berdasarkan Konsep Total Quality Service**”, Jakarta: Manajemen Usahawan Lembaga Management FE. UI.
- Engel, James F. *et.al* (1995), “ **Prilaku Konsumen** “, Jakarta : Binarupa Aksara.
- Michel, Fred Wiserma, ( 1996 ), “ **The Dicipline Of Market Leaders ( Disiplin Para Pemimpin Pasar )** “, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Hasibuan, Malayu, (1990 ), “ **Manajemen Sumber Daya Manusia, Dasar dan Kunci Keberhasilan** “, Jakarta : Rineka Cipta
- H.A.S. Moenir, (1992), “ **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia** “, Jakarta : edisi kesatu. Cetakan pertama, Bumi Aksara.
- Kotler, Philip dan Amstrong, (1994), “ **Dasar-Dasar Pemasaran** “, Jakarta : Gramedia.
- Teddy, Pawitra, (1993), “ **Pemasaran : Dimensi Falsafah, Disiplin dan Keahlian** “, Jakarta : Sekolah Tinggi Manajemen Prasetya Mulya.
- Siat, Jennie, (1997), “ **Mass Marketing Dan Customer Centered : Sebuah Dikotomi Untuk Mencapai Customer Royalty** “, Jakarta : Manajemen Usahawan Lembaga Manajemen FE. UI.
- Soetjipto, Budi W, (1997), “ **Service Quality** “, Jakarta : Manajemen Usahawan Lembaga Manajemen FE. UI.
- Subroto, Budiarto dan Dolly Sutajaya Nasution, (2001), “ **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan** “, Jakarta : Manajemen Usahawan Lembaga Management FE. UI.
- Sugiyono, (1992,1999), “ **Metode Penelitian Bisnis** “, Bandung : Alfabeta.
- Soekadji R.G, (1996), “ **Anatomi Pariwisata** “, Jakarta ; Manajemen Usahawan Lembaga Manajemen FE – UI.