

DAFTAR PUSTAKA

- Fred Wiserma Michel, & Tracy, *The Dicipline of Market Leaders (Disiplin Para Pemimpin Pasar)*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1996.
- Budi W. Soetjipto, *Service Quality, Manajemen Usahawan – Lembaga Management FE – UI, Jakarta, 1997.*
- Budiarto Subroto, dan Dolly Sutajaya Nasution, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Manajemen Usahawan Lembaga Management FE UI, Jakarta, 2001.
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta, 2001.
- Gasperz Vincent, , *Konsep Vincent, Penerapan Konsep Vincent Tentang Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*, Yayasan Indonesia E.nas dan Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1997.
- H. A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, edisi kesatu. Cetakan pertama, Bumi Aksara, Jakarta, 2002.
- James F. Engel, *et. al, Prilaku Konsumen*, Binarupa Aksara, Jakarta, 1995.
- Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Dasar dan Kunci Keberhasilan* , Rineka Cipta, Jakarta, 2000.
- Philip Kotler dan Armstrong, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Gramedia, Jakarta, 2000.
- R.G Soekadijo, *Anatomi Pariwisata*, Manajemen Usahawan Lembaga Management FE UI, Jakarta, 1999.
- S. Nasution dan M. Thomas, *Buku Penuntun Membuat Tesis, Skripsi, Disertasi, Makalah*, Yanmars, Bandung, 1995.
- Winarno Surachmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, Tarsito, Bandung, 1996.