

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2002. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Amirullah. 2002. Kepuasan Pelanggan. Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Arikunto, 1999. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- _____, 1996. Statistik Prosedur Penelitian. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Engel. 1994. Engel. 1994. Perilaku Konsumen. PT. Prehallindo, Jakarta.
- Gavin. 1994. Dasar-Dasar Manajemen. Penerbit Gramedia, Jakarta.
- Kotler, Phillip. 2002. Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Jilid 1, Edisi Revisi. PT. Prehallindo.
- _____. 2001. Manajemen Pemasaran 1. Edisi bahasa Indonesia, PT. Prehallindo, Jakarta.
- _____. 1998. Manajemen Pemasaran. Edisi bahasa Indonesia, PT. Prehallindo, Jakarta.
- _____. 1995. Strategi Pemasaran. Edisi bahasa Indonesia, PT. Prehallindo, Jakarta.
- Kotler dan Armstrong. 1997. Strategi Pemasaran. Edisi bahasa Indonesia, PT. Prehallindo, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik, Edisi Pertama. Lembaga Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Malhotra. 1996. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Penerbit CV. Alpha Beta. Bandung.
- Mangkunegara, Prabu. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung, PT. Remaja Rosda Karya.
- _____. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung, PT. Remaja Rosda Karya.
- Moenir. 1995. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.

- Nasution, M. N. 1996. Manajemen Mutu Terpadu. Edisi Pertama, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Pasuraman. 1998. Manajemen Jasa. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Payne. 2001. Manajemen Jasa. Penerbit Gramedia, Jakarta.
- Robins, Stephen. 1996. Perilaku Organisasi. Edisi Bahasa Indonesia, Penerbit Prenhallindo, Jakarta.
- Salim, 1997. Pengangkutan dan Transportasi. PT. Bina Karya Utama. Jakarta.
- Siamat, Dahlan. 1995. Manajemen Bank Umum. Edisi Pertama, Intermedia, Jakarta.
- Sianipar, J.P. G. 2000. Manajemen Pelayanan Masyarakat. Lembaga Administrasi Negara.
- Sigit, Soenardi. 2002. Pemasaran Praktis. Edisi Kedua, BPFE, Yogyakarta.
- Sudjana. 1999. Pengantar Statistik. Penerbit CV. Ekanesia. Jakarta.
- Sugiono. 2003. Metode Penelitian Praktis. Cetakan Pertama. Penerbit CV. Alpha Beta, Bandung.
- _____. 2002. Metode Penelitian. Cetakan Kedua. Penerbit CV. Alpha Beta, Bandung.
- _____. 2000. Metode Penelitian. Cetakan Pertama. Penerbit CV. Alpha Beta, Bandung.
- Swasta, Basu dan Irawan. 2002. Manajemen Pemasaran Modern. Cetakan Kedua, Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- _____. 1991. Manajemen Pemasaran. Cetakan Pertama, Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Sofyan, Assauri. 1998. Manajemen Produksi dan Operasi. Edisi Keempat, BPFE, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2002. Strategi Pemasaran. Edisi Kedua, Cetakan Kelima, Penerbit Andy Offset, Yogyakarta.
- _____. 1997. Manajemen Pemasaran Jasa. Jilid 1, Edisi Kedua, Cetakan Ketiga, Andi Offset, Yogyakarta.

- _____. 1994. Kepuasan Pelanggan. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Umar. 1997. Konsumen dan Pelanggan. Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Walker. 1997. Kepuasan Pelanggan. Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Widayat. 2004. Riset Bisnis. Penerbit CV. Cahaya Press. Malang.
- Yamit, Zulian. 2002. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Penerbit Ekanesia, Yogyakarta.
- Yazid. 2001. Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi. Edisi Kedua, Penerbit Ekonisia, Jakarta.