

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofyan. 2002. **Manajemen Pemasaran**. Edisi Ketujuh Cetakan Ketujuh. PT. Raja Grafindo Perdana. Jakarta.
- Kotler, Philip. 1995. **Analisis Pemasaran, Implementasi dan Pengendalian**. Alih Bahasa. Jaka Wasana. Buku 2. Edisi 8 Satu Empat. Jakarta.
- _____. 1997. **Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan Implementasi dan pengadilan**. Jilid I. Edisi Revisi PT. Prenhallindo. Jakarta.
- Kotler, Philip (terjemahan), Ancella Anitawati Hermawan, 1995. **Analisis Perencanaan Implementasi dan Pengadilan**. Edisi Kedelapan, Jilid Kedua. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Philip et al. 2000. **Marketing Management an Asian Perspective**. Terjemahan oleh Fandy Tjiptono. Edisi Pertama. Cetakan Kedua. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Teori dan Praktek Edisi Pertama. Penerbit salemba empat, Jakarta.
- Moener. 1995. **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**. Penerbit Bumi Aksara. Jakarta.
- Nurgiyantoro, Burhan. Gunawan dan Marzuki. 2001. **Statistik Terapan untuk Penelitian Ilmu-ilmu Sosial**. Cetakan 1. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Nurmawan. 1997. **Manajemen Pemasaran (Dasar, Konsep dan Strategi)**, Cetakan Keempat. CV. Rajawali, Jakarta.
- Supranto, Johannes, 2001. **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar**. Edisi baru. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 1991. **Strategi Pemasaran**. Edisi Kedua Cetakan Pertama. Andi. Yogyakarta.
- _____, 1996. **Manajemen Jasa**. Penerbit Andi. Yogyakarta.

_____. 2005. **Pemasaran Jasa**. Edisi Pertama. Penerbit Publishing. Malang.

Waworuntu, Bob 1997. **Pelayanan Nasabah**. BPFE. UGM. Yogyakarta.