

DAFTAR PUSTAKA

- Carl McDaniel, Jr and Roger, G. 1996. *Contemporary Marketing Research*. West Publishing Company, New York.
- Christian, G. 1990. *Service Management and Marketing*. Lexington Books, Massachusetts/Toronto.
- Gaspersz, V. 1997. *Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gaspersz, V. 2000. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Husein Umar. 2000. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kotler, P. 2000. *Marketing Management*, The Millenium Edition. Prentice Hill International, New Jersey.
- Kotler, P. 1994. *Manajemen Pemasaran : Analisa, Perencanaan, dan Pengendalian*, Edisi Kelima. Alih Bahasa : Drs. Jaka Wasana, MSM. Institut Pendidikan dan Pembinaan Manajemen. Erlangga, Jakarta
- Zeithaml, V. A. and Mary Jo Britne. 1996. *Service Marketing*, International Edition. McGraw-Hill, New York.