

DAFTAR PUSTAKA

- Brata, Promod, 1996. *Simple Ways to Manage Your Service Customers*. Think Inc, New Delhi
- Farber, Barry, 2007. *Strategi Super Sales*, PT. Bhuana Ilmu Populer, Jakarta (terjemahan)
- Fatchurrohman, Agam. 2007. *Praktek Lobi yang Bertanggungjawab*, 18 Pebruari 2008, <http://agamfat.multiply.com/reviews/item/20>
- Fox, Jeffrey, J, 2000. *How to Become a Rainmaker*. Hyperion, New York
- Garminah, Mimin, 2002. *Tesis Analisis Pengaruh Biaya Pemasaran Terhadap Peningkatan Volume Penjualan Benih Kentang Unggul*. Program Pascasarjana (S2) Universitas Indonusa Esa Unggul, Jakarta
- Gronroos, Christian, 1990. *Service Management and Marketing*. Laxington Books, Massachusetts, Toronto
- Gujarati, Damodar N, 2003. *Basic Econometrics*. 4th Edition, McGraw- Hill, New York
- Hutt, Michael D. and Thomas W. Speh, 2004. *Business Marketing Management*. 8th edition, Thomson Southwestern, Ohio
- Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) No. 200.K/010/DIR/2004 tanggal 28 September 2004, 2004. *Penjelasan Pedoman Pengadaan Barang/Jasa di lingkungan PT. PLN (Persero)*, Jakarta
- Kotler, Philip, 2003. *Marketing Management*. 11th Edition, Pearson Education, Inc, Upper Saddle River, New Jersey
- Kueek, Billy, 2004, *Creating Sales Magic*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta (terjemahan)
- Morgan, R. M. dan Hunt, S. D. 1994. *The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing*. Journal of Marketing. Vol. 58
- Micali, Paul, J, 1992. *The Lacy Techniques of Salesmanship*. Dow Jones-Irwin Inc, Homewood
- Nasution, Arman Hakim, Sudarso, Indung dan Trisunarno, Lantip, 2006. *Manajemen Pemasaran untuk Engineering*. Andi Offset, Yogyakarta

- Payne, Andrian, 2000. *The Essence of Services Marketing*. Edisi kedua, Penerbit Andi, Yogyakarta (terjemahan)
- Reza, Bobby, 2008. *Metodologi Falsifikasi Popper dan Perubahan Paradigma Pemasaran*, 19 Pebruari 2008, <http://www.geocities.com/feubl/art2.htm?200821>
- Rochman, Asep Syaeful, 2003. *Tesis : Pengaruh Implementasi Branch Delivery System Terhadap Persepsi Karyawan dan Keberhasilan Penghimpunan Dana Masyarakat*. Program Pasca Sarjana (S2) Universitas Indonusa Esa Unggul, Jakarta
- Santoso, Singgih, 2006, *Menguasai Statistik di Era Informasi dengan SPSS 15*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta
- Sekaran, Uma, 2003. *Research Methods for Business. A Skill Building Approach*. 4th Edition, Jhon Wiley & Sons, New York
- Srizaldi, Djodjon, 2003. *Tesis Pengaruh Biaya Bauran Promosi terhadap Hasil Penjualan pada Ades Paron di kota Bandung*, Program Pascasarjana (S2) Universitas Indonusa Esa Unggul, Jakarta
- Steward, Grant, 2005, *Sukses Manajemen Penjualan*, Alih Bahasa Bob Sabran, Erlangga, Jakarta
- Sugesti, Elis, 2007. *Penentuan Prioritas Alokasi Biaya Promosi pada PT. Patra Jasa*, Program Pascasarjana (S2) Universitas Indonusa Esa Unggul, Jakarta
- Sutojo, Siswanto, 2003. *Meningkatkan Jumlah dan Mutu Pelanggan*. Damar Mulia Pustaka, Jakarta
- Sutojo, Siswanto & Fritz Kleinsteuber, 2002. *Strategi Manajemen Pemasaran*. PT. Damar Mulia Pustaka, Jakarta
- Tjiptono, Fandy, 2005. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing, Malang
- Umar, Husein, 2003. *Metode Riset Bisnis : Panduan Mahasiswa untuk Melaksanakan Riset Dilengkapi Contoh Proposal dan Hasil Riset Bidang Manajemen dan Akuntansi*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- _____, 2003. *Metode Riset Perilaku Organisasi*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- _____, 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- _____, 2005, *Strategic Management in Action*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Yoeti, Oka. A, 2004, *Strategi Pemasaran Hotel*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Zeithaml, A, Valerie and Marry Jo Bitner, 2000. *Service Marketing*. McGraw-Hill, New Jersey