

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1999. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. PT Bina Aksara. Jakarta.
- Barata Adya, Atep, 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Cetakan Ke I. Penerbit Elex Media Computindo. Jakarta
- Engel, James F, Blocwell, Roger D. dan Miniard, Paul D. 1992, *Perilaku Konsumen*, Jilid 1 dan 2.. Edisi ke 6. Binarupa Aksara.
- Kotler, Philip. 1995. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan dan Pengendalian*. Buku 1 dan 2. Edisi Kesembilan. Alih bahasa Hendra Teguh, S.E., Akt. Dan Ronny A. Rusli, S.E., Ak. PT Prenhallindo, Jakarta.
- 1997. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Prehalindo. Jakarta
- 2000. *Manajemen Pemasaran – Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Buku 1 dan 2. Edisi 8. Salemba Empat. Jakarta
- Kotler, Philip dan Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jilid 2 Edisi Pertama. Diterjemahkan oleh Ancella Anitawati Hermawan, SE, MBA. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Edisi Pertama. Penerbit PT Salemba Emban Patria. Jakarta
- Molan, Benyamin. 2002. *Glosarium Prentice Hall*. Penerbit PT Prehalindo. Jakarta.
- Setyawan. A dan Susila. Ihwan 2004. *Pengaruh Service Quality Perception Terhadap Purchase Intentions*. Usahawan. Jakarta
- Sugiono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit CV ALFABETA. Bandung.
- Supranto J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. PT Rineka Cipta. Jakarta



Tjiptono, Fandi.2000. Strategi Pemasaran. Edisi Kedua. Penerbit ANDI.

Yogyakarta

Usmara A, B Budiningsih. 2007, Marketing Classics, Edisi Revisi, Amara Books,

Yogyakarta

Zeithml, Valeire A dan Bitner, Mary Jo. 1996. Service Marketing. Penerbit The MC.

Graw Hill Co. New York