

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008.** Manajemen Pemasaran. Terjemahan oleh Benyamin Molan. Edisi Keduabelas. Jilid 1. Jakarta: Indeks.
- Tjiptono, Fandy. 1996.** Manajemen Jasa. Yogyakarta : Andi Offset
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2005.** *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia
- Tjiptono, Fandy. 2005.** *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing
- Zulganef (2006).** “*The Existence Of Overall Satisfaction In Service Customer Relationship*”. Gadjah Mada International Journal of Business, Vol.8, No.3, pp.301-321.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2006.** *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga, 2006.