

DAFTAR PUSTAKA

- Agusty Tae Ferdinand, 2006, *Metode Penelitian Manajemen*, Edisi II, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A., 2000, *Service Marketing* (3rd ed.), Tata Cover. Bandung : Mizan Media Utama. Edisi Kedelapan, Jakarta, Erlangga
- Fandy Tjiptono, 2007, ***Strategi Pemasaran***. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta
- Fandy, Tjiptono 2001. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta Andi Offset
- Implementasi dan Kontrol**, terj : Hendra Teguh dan Ronny Antonius
- Journal of Marketing*, Vol. 41, No. 1 pp. 77-79. Kelompok Gramedia
- Kertajaya, Hermawan. 2002. **Hermawan Kertajaya on Marketing**. Edisi Soft
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2001, **Prinsip-prinsip Pemasaran**, Jilid 1,
- Kotler, Philip. 2002. **Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan,**
- Kotler, Philip. 2005. **Manajemen Pemasaran**, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks
- Kotler, Philip and Armstrong. 2012. **Prinsip-prinsip Pemasaran**. Edisi 13. Jilid Jakarta : Erlangga
- Lovelock, Christopher Hlauren K Wright, 2002, ***Principle of Service Marketing and Management , Second Edition New jersey pearson***
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta:
- Martilla, J. A. dan John C. James, 1977, *Importance-Performance Analysis*,
- Martinez, C. L., 2003, *Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1*, CenterPoint Institute, Inc, Arizona. McGraw Hill, New Delhi. Penerbit Salemba Empat PT. Gramedia Pustaka Ilmu.
- Rangkuti, Freddy. 2003. ***Measuring Customer Satisfaction. Cetakan Ketiga***. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rusly, Edisi 9, Jilid 1 dan 2, PT Prenhalindo, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandi. 2001 ***Pemasaran Jasa*** , Yogyakarta

Umar, Husein. 2005. *Riset Sumberdaya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta:

Zeithaml Valeriae AMJ Bitner ,(2011) Service Marketing ,Firt Edition,USA
McGraw Hill Co.I