

DAFTAR PUSTAKA

Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Pertama. Salemba Empat: Jakarta

Ratminto dan Atik Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar: Yogyakarta

Supranto. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Cetakan Ketiga. Rineka Cipta: Jakarta

Tjiptono, Fandy. 2001. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama

Kotler, Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran, Edisi duabelas jilid satu*: Jakarta

