

## DAFTAR PUSTAKA

Buchari Alma. 2007, Manajemen pemasaran & pemasaran jasa. Bandung CV :Alfabeta

Gaspersz, Vincent. 2004.

Perencanaan Strategis Untuk Peningkatan Kinerja Sektor Publik. Jakarta: PT.

Gramedia Pustaka Utama

Gaspersz, Vincent. 2002. Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa. Jakarta: PT.

Gramedia Pustaka Utama

Kotler, Philip 2009. Manajemen Pemasaran, edisi 13. Jakarta: Erlangga

Kotler, Keller, 2012, *Manajemen Pemasaran, Edisi*

*Ketigabelas*, terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta : Penerbit Erlangga.

H.A.S Moenir. 2000. Manajemen pelayanan umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara

Tjiptono, Fandy. 1996. Manajemen jasa. Yogyakarta: Andi Offset

Tjiptono, Fandy. 2004. Prinsip-prinsip Total Quality Service. Yogyakarta: Andi

Offset

