

## DAFTAR PUSTAKA

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran* Jilid 1 & 2 edisi

12. Diterjemahkan oleh Bob Sabran. Jakarta: Erlangga. Kotler Philip. 1995,

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Milenium. Jakarta: Prehallindo.

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.

Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran* Jilid 2, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta: Penerbit Erlangga

*Manajemen Pemasaran*-Edisi 8, Jakarta: Salemba Empat.

Moenir, HAS. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. Edisi V.

Ratminto dan Atik Septiwinarsi. 2005. *Manajemen Pelayanan*.

Tjiptono, Fandy, 2000. *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua, Andy Offset. Jakarta

