

DAFTAR PUSTAKA

Engel, James F, et.al 1994, *Consumen Behavior*. Diterjemahkan oleh F.X Budiyo.

Perilaku Konsumen. Edisi keenam. Cetakan pertama. Jilid II. Jakarta: Binarupa Aksara.

Fandy Tjiptono, 2000, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Andi

Fandy Tjiptono, 2008, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, penerbit C.V Andi Offset edisi II Yogyakarta

Moleong, Lexy J., 2001, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Normann. 1991. *Service Management*. Chicester, England: Wiley & Son

Rangkuti, Freddy, 2003, *Measuring Customer Satisfication*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Ruslan, Rusadi, 2004, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Santoso, Singgih & Tjiptono, Fandy 2001. *Riset Pemasaran: Konsep dan Aplikasi Dengan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo

Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.

Winardi, 2002, *Kepuasan Konsumen*, Yogyakarta: Ekonesia.