

DAFTAR PUSTAKA

BI.go.id, diakses pada 15 Oktober 2015

Budiarto, Teguh, 2012, *Manajemen dalam Berbagai Perspektif*, Penerbit Erlangga, Jakarta

dwi2nurdianto.wordpress.com, *Konsep Kinerja, Produktivitas, Efektivitas dan Efisiensi*, diakses pada 5 Oktober 2015

Irawan, Handi, 2002, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Elex Media Komputindo, Jakarta

Moenir, H.A.S, 2006, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT Bumi Aksara, Jakarta,

Mowen, John, and Michael M, 1998, *Consumer Behaviour*, 5th ed, New Jersey: Prentice Hall

Sugiarto, Ir Endar, 2002, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Tjiptono, Fandy, 2008, *Service Management; Mewujudkan Layanan Prima*, ANDI Yogyakarta, Yogyakarta

Tjiptono, Fandi dan Anastasia D, 2000, *Prinsip dan Dinamikan Pemasaran*, J & J Learning, Yogyakarta