

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. Suharsimi (2004). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Kotler, Philip, (2005), *Manajemen Pemasaran*, Alih Bahasa: Hendra Teguh, Ronny A.Rusli dan Benyamin Molan, Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Phillip & Kevin L. Keller. (2006). *Marketing Management, Pearson Internasional Edition*, New Jersey: Prentice Hall.
- Mohammad Nasir. (2003). *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Render, Barry and Heizer, Jay. (2005). *Operation Management: Manajemen Operasi*. Edisi ketujuh. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono, (2005), *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV.Alfabeta.
- Sofyan Assury, (1998), *Manajemen Produksi dan Operasi*, Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. (2005). *Service Quality dan Satisfactions*. Yogyakarta: Andi.
- Nasution. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu : Total Service Management*. Bogor: Ghalia Indonesia.