

## DAFTAR PUSTAKA

- Asep Hermawan, 2004. *Kiat Praktis Menulis Skripsi, Tesis, Disertasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Buchari Alma, 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung.
- Chandra, Gregorius, Fandy Tjiptono, 2005. *Service, Quality & Satisfaction*, Andi, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 2006. *Pemasaran Jasa*, Mayumedia, Malang.
- Carol Sapin Gold, 1983. *Memantapkan Hubungan Dengan Pelanggan*, Angkasa, Bandung
- James A, Mona J. Fitzsimmons. 2006. *Service Management (Operation, Strategy, Information Technology)*. The McGraw-Hill International Edition.
- Kotler, Philip, 2005. *Manajemen Pemasaran Jilid I*, Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip & Kevin L. Keller, 2006. **Marketing Management**, 12<sup>th</sup> Edition Pearson Internasional Edition, New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong, 2007. *Dasar-dasar Pemasaran Jilid I*, Indeks, Jakarta.
- Lovelock, Christopher & Jochen W., 2004. **Service Marketing People, Technology and Strategy**, 5<sup>th</sup> Edition, Pearson Educational Internasional, New Jersey: Prentice Hall.
- Lovelock, Christopher & Jochen W, 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Indeks, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, A. Hamdoni, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Mohammad Nasir, 2003. *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Ratih Hurriyati, 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa dan Loyalitas*, Alfabeta, Bandung.
- Chandra, Gregorius, Fandy Tjiptono, 2005. *Service, Quality & Satisfaction*, Andi, Yogyakarta.

- Singarimbun, Masri, Sofian Effendi, 2006. *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta.
- Sudjana, 2001. *Metode Statistika*, Tarsito, Bandung.
- Suharsimi Arikunto, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Sugiyono, 2006. *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Yandianto, 2000. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, M2S, Bandung.
- Yazid, 2005. *Pemasaran Jasa*, Ekonisia, Yogyakarta.
- Zeithaml, Valerie.A., Bitner, Mary. J., Gremler D.D., 2006. **Service Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm**, 4<sup>th</sup> Edition McGraw International Edition, Boston.
- Harun Al-Rasyid. 1994. *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*. Bandung : Program Studi Ilmu Sosial Bidang Kajian Utama Sosiologi Antropologi Program Pasca Sarjana UNPAD.
- Husein Umar, 2003. *Metode Riset Bisnis*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- James A, Mona J. Fitzsimmons. 2006. *Service Management (Operation, Strategy, Information Technology)*. The McGraw-Hill International Edition
- Kertajaya, Hermawan, (2002), *Marketing Plus 2000 Siasat Memenangkan Persaingan Global*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka.

**Website internet :**

[www.suarakaryaonline.com](http://www.suarakaryaonline.com)

[www.antaranews.com](http://www.antaranews.com)

**Majalah :**

- Majalah SWA No.01/XXIII/Januari 2008
- InfoBank No.321 Desember 2007