

BIBLIOGRAPHY

Tjiptono, Fandy, 1995. *Menggali Peluang Bisnis dari Sektor Jasa*” Business News, Rubrik Permasalahan Ekonomi No. 627 (25 Maret), Th XIII, pp 1C-6C.

_____, 1997. *Manajemen Jasa, edisi pertama*. Yogyakarta : Andy Offset.

Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.

Macaluay Steve and Sarah Cook. 1997. *How to improve your customer service, Kiat Meningkatkan Pelayanan Pelanggan*, Alih bahasa Sambodo 1. Yoshua Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

R. Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek* Jakarta : Penerbit Salemba Empat.

Rachmadi, F. 1992. *Public Relations dalam Teori dan Praktek*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.

Sugiarto, E. 1999. *Psikologi Pelayanan di Industri Jasa* : Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Tim Penyusun Kamus pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa Indonesia. 1994. Jakarta : Balai Pustaka.