

REFERENCE

Irawan D., Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

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

Macaulay, Sarah, C. 1997. *How to Improve Your Customer Service, Kiat Meningkatkan Pelayanan Pelanggan*, Alih bahasa Sambodo I Yoshua. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

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

Supratno, J. 1997. *Metode Riset dan Aplikasinya dalam Pemasaran*. Cetakan pertama. Edisi Keenam.

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

Tjiptono, F. 1997. *Manajemen Jasa*. Edisi pertama. Yogyakarta: Andy Offset.