

DAFTAR PUSTAKA

- Alfansi, L. 2003. Memilih Nasabah Kecil dan Mikro Dengan Demensi Mutu Pelayanan. *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen No.2*. (h. 169-180)
- Azwar, S. 1998. *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta : Pustaka Belajar Offset.
- Birgelen, D. 2000. *Consumer Behaviour Concept and Application*. New York, McGraw Hill.
- Cravens, D, 1994. *Pemasaran Strategis*. Alih Bahasa: Achmad Chusairi S.Psi Jilid I, Jakarta, Erlangga.
- Elliatan, L, 2001. Strategi Mendongkrak Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ekonomi : Kajian Ekonomi Manajemen dan Akutansi*. Yogyakarta. No. 15 Tahun X (h. 229-245)
- Hadi, S. 1983. *Metodologi Research 1*. Yogyakarta : Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada.
- _____. 1989. *Statistik : Jilid 1*. Cetakan ketiga. Yogyakarta : Andi Offset.
- _____. 1991. *Metodologi Research 2*. Yogyakarta : Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada.
- Indiarti. 2000. *Semangat Kerja Karyawan Ditinjau Dari Persepsi Terhadap Jaminan Sosial*. Skripsi: Semarang : Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata (Tidak diterbitkan)
- Indro, S. 2005. *Cara Pinter Jadi Event Organizer*. Yogyakarta.Galang Press.
- James, F. Angel, Roger D. Blackwell, Paul W. Miniard. 1995. *Perilaku Konsumen*. Alih Bahasa: Dra Istiwidayanti Edisi keenam. Jilid II. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Kotler. 1993. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I, Alih Bahasa: Alexander Sindoro. Jakarta : Erlangga.

- _____, 1998. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengawasan*. Alih Bahasa : Alexander Sindoro. Jakarta : Erlangga.
- _____. 1999. *Manajemen Pemasaran di Indonesia, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengawasan*. Alih Bahasa : Alexander Sindoro. Jakarta. Erlangga.
- Kotler dan Philip. 1994. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*. Alih Bahasa: Alexander Sindoro Jilid II, Edisi ke 8, Edisi Indonesia, Jakarta. Salemba Empat.
- _____, 2000, *Manajemen Pemasaran : Jilid II*. Alih Bahasa: Alexander Sindoro. Jakarta : Erlangga.
- Kotler dan Armstrong, 2001. *Prinsip- Prinsip Pemasaran : Jilid I*. Alih Bahasa: Alexander Sindoro Edisi kedelapan. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Jakarta. Salemba Empat.
- Peter dan Olson, 2000. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Alih Bahasa : Ghazi Saloom S.Psi. Jilid I, Jakarta : Erlangga.
- Poerwadarminta, W.J.S. 1983. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : PN. Balai Pustaka
- Salim, Peter, Drs dan Benny Salim, 1996. *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*. Edisi I Modern English Press. Jakarta.
- Sawitri, D& Halim, A. 2003. Bagaimana Membangun Kualitas Pelayanan Publik. *Usahawan*. No. 08 Tahun XXXII (h.40-44).
- Stanton, 1994. *Fundamental of Marketing Company*. Tokyo, McGraw Hall Book.
- Sugiarto, E, 1999. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Supranto, J, 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Tjiptono.F. 1997. *Prinsip- Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.