

DAFTAR PUSTAKA

- Albercht, Karl & Zemke, Ron. **Service America**. Printed in the United States Of America, 1985.
- Dajan, Anto. **Pengantar Metode Statistik**. Jilid 1, Cetakan Keduabelas, LP3ES, 1988.
- Kotler, Philip. **Manajemen Pemasaran**. Jilid 1, Edisi Kelima, Penerbit Erlangga, 1989.
- Kotler, Philip. **Manajemen Pemasaran**. Jilid 2, Edisi Kelima, Penerbit Erlangga, 1991.
- Koontz, Harold. Donnel, Cyzil O & Wehrich, Heinz. **Manajemen**. Jilid 2, Penerbit Erlangga, 1989.
- PT Astra International. **Customer Service**. 1991
- Rewoldt, SH. Scott J.D. & Warshaw, MR. **Strategi Produk Dalam Pemasaran**. Penerbit PT Bina Aksara. 1988.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. **Metode Penelitian Survai**. Edisi Revisi, LP3ES, 1989.
- Tan, Marck T.C. **Kembali Ke Dasar Bisnis**. Dicitak oleh percetakan Binarupa Aksara, 1989.