

DAFTAR PUSTAKA

- Boediono, B., *Pelayanan Prima*, Jakarta: Yayasan Kawula Indonesia, 1999.
- Flora Han Debbie Leong, *Productivity and Service Quality*, Singapore: Prentice Hall, 1996.
- Forsyth, Patrick., *Everything You Need to Know About Marketing*, Edisi Revisi, diterjemahkan oleh C. Louis Noviatno, Gramedia, Jakarta, 1997.
- Indrawijaya, Adam I, *Compensation Management: Rewarding Performance*, 3rd Edition, Prentice Hall Company, Virginia. 1983.
- Kottler, Philip, *Manajemen Pemasaran, Analisa Perencanaan dan Pengendalian*, Jilid 1, Edisi keenam, diterjemahkan oleh Ancella Anitawati Hermawan, Salemba Empat, Jakarta, 1994.
- Lusch Robert, F and Lusch Virginia, N., *Principles of Marketing*, Kent Publishing Company. 1987.
- Moenir, H. A. S., *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2000.
- Patton, Praticia, *Pelayanan Sepenuh Hati*, Jakarta: Pustaka Delapratasa, 1998.
- Salim, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1991.
- Santoso, Singgih., *Buku Latihan SPSS (Statistik Parametrik)*, Elex Media Komputindo Jakarta, 2000.
- Stanton, William, J., *Prinsip Pemasaran*, Erlangga, Jakarta, 1985.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung, 2000.
- Suparmoko, M, *Metode Penelitian Praktis (untuk ilmu-ilmu Sosial dan Ekonomi)*, Edisi ketiga, cetakan keempat, BPFE Yogyakarta, 1991.
- Supranto, J., *Pengukuran Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta, 1995.
- Widjaja, Tunggal, A., *Konsep Dasar Customer Relationship Management (CRM)*, Harvariondo, Jakarta, 2000.

