

DAFTAR PUSTAKA

- Gaspersz, V. (2006). *Total Quality Management Untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep pelayanan Publik Serta implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.Kontan.co.id.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2010). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, & Hamdani. (2010). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: SalembaEmpat
- Mowen, J. C., & Michael, M. (2002). *Prilaku Konsumen (Vol. II)*. (D. K. Yahya, Trans.) Jakarta: Erlangga.
- Muhidin, S. A., & Abdurrahman, M. (2007). *Analisis Korelasi Regresi Dan Jalur Dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sulasityono, A. (2006). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2004). *Strategi Pemasaran (Satu ed.)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2005). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. (Andi, Ed.) Yogyakarta.
- De Toro, Irving & Arthur, Tenner. 1992. *Total Quality Management: Three Steps To Continuous Improvement*. Addison-Wesley. Virginia.
- Ulrich, K., & Eppinger, S. (1995). *Product design and Development*. New York: McGraw-hill, Inc.
- Watson, G. (1997). *The benchmarking workbook: adapting best practices for performance improvement*, Productivity Press, Portland, OR, USA