

DAFTAR PUSTAKA

Alma, Buchari. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.

Ahmad, E. (2008). *Konsep pemasaran dan Penjualan*. [Online]. <http://elqorni.wordpress.com/2008/05/03/konsep-pemasaran-dan-penjualan/.html> [19 Oktober 2011]

Cook, Sarah (2004). *Customer Care Excellence: Cara untuk Mencapai Customer Focus*. PMM, Jakarta,

Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga

Kotler, Philip dan Gary Armstrong, (1998). *Marketing: An Introduction*, (3rd Edition), New Jersey: Prentice-Hall Inc.

Faisal, Musttaqin.(2009). *Teknik Personal Selling*. [Online]. <http://online1pemasaran.blogspot.com/2009/05/teknik-personal-selling.html> [18 February 2012]

Subagyo, Ahmad. (2010). *Marketing In Business*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Swastha, Basu dan Irawan, (2000), *Manajemen Pemasaran Modern*, (Edisi II, Get. VHI),: Liberty Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Publisher

Tjiptono, Fandy. (2006). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* (Ed.IV). Yogyakarta: Andi Publisher