

DAFTAR PUSTAKA

- Adya Barata, Atep. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.2011.
- Angel, *et all*. *Perilaku Konsumen*. Edisi Keenam. Jilid 1. Jakarta:Binarupa Aksara. 2010.
- Hurruyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta. 2011.
- ISO 2000. Dunia Fantasi. *Manual Mutu*. Jakarta. 2011
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Marketing Management Global Edition* England: Pearson. 2012.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall. 2008.
- Kotler, Philip. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall. 2010.
- Rangkuti, Freddy. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2010.
- Richard, Daft L. *Management*. Jakarta : Salemba Empat. 2010.
- Sondang P. Siagian, *Manajemen Stratejik*, Jakarta: Bina Aksara, 2011.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B*, Bandung : Alfabeta, 2010.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Malang : Banyumedia Publishing.2008.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua.Yogyakarta: Andi Ofset. 2008.
- Sekaran, Uma. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat. 2010
- Zeithaml , Valarie A. and Mary Jo Bitner, *Services Marketing*. Singapore: Mc Graw Hill. 2010.
- SWOT analysis*, http://en.wikipedia.org/wiki/SWOT_analysis (diakses tanggal 7 April 2012 pukul 09.10 WIB)