

2. Perlunya penerapan peraturan yang fleksibel dan sanksi yang tegas yang merupakan alat yang efektif guna mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawan sehingga dapat menciptakan kualitas jasa yang baik.
3. Bukti fisik merupakan gambaran objektif dari perusahaan, untuk itu hendaknya PT Birotika Semesta Cabang Pontianak lebih membenahi gedung dan interiornya termasuk penataan lapangan parkir sehingga dapat lebih luas dan efektif bagi penggunaanya.
4. Perlu strategi yang lebih menggiurkan bagi konsumen tentang harga untuk jangka panjang perusahaan. Misalnya dengan pemberian diskon atau pemberian point sebagai bonus untuk mendapatkan hadiah, baik berupa titipan gratis maupun hadiah barang.

DAFTAR PUSTAKA

- Boyd, Walker, Larrenche. *Manajemen Pemasaran*. Terjemahan Imam Nurmawan dan Yanti Sumiharti. Jilid I. Erlangga, Jakarta, 2000
- , *Manajemen Pemasaran*. Terjemahan Imam Nurmawan dan Yanti Sumiharti. Jilid II. Erlangga, Jakarta, 2000
- Djarwanto Ps, *Pokok-Pokok Analisis Laporan Keuangan*, BPFE, Yogyakarta, 1999
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Kontrol*. Volume I dan II, Prenhallindo, Jakarta, 1997
- Kotler, Philip; Swee Hong Ang; Siew Mwnng Leong; Chin Tiong Tan. *Marketing Management, An Asian Perspective*. Terjemahan Handoko Prasetyo, S. E dan Drs Hamin, M.B.A. penerbit ANDI, Yogyakarta, 1997
- Kotler, Philip; Atmstrong, Gary. *Principles Of Management*. Terjemahan Drs Alekander Sindiro. Penerbit PT Ikrarmandiri Abadi, Jakarta, 1997
- Payne, Andrian. *The Essence Of Service Marketing*. Edisi pertama, Penerbit ANDI. Yogyakarta. 2000
- Singarimbun, Masri & Effendi, Sofyan, *Metode Penelitian Survey*, Penerbit BPFE UI, Jakarta. Tahun 1995.
- Siregar, Muchtarudin. *Beberapa Masalah Ekonomi Dan Manajemen Pengangkutan*. Penerbit LPFE-UI. Jakarta. 1990
- Stanton, J. William, *Prinsip Pemasaran*. Erlangga, Jakarta 1990
- Sumarni, Murti dan John Soeprihanto, *Pengantar Bisnis (Dasar-dasar Ekonomi Perusahaan)*. Edisi Kelima. Penerbit Liberty. Yogyakarta. 1998.
- Swastha, Basu. *Azas-azas Marketing*. Edisi Ketiga. Penerbit Liberty Yogyakarta. 1996.
- Swastha, Basu; Irawan. *Manajemen Pemasaran Modern*. Cetakan ke delapan. Liberty, yogyakarta, 2000
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Penerbit ANDI. Yogyakarta 2002.