

DAFTAR PUSTAKA

- Berman, Barry & Joel R. Evans, Retail Management, A Strategic Approach, 7th edition, Englewood Cliff New Jersey: Prentice Hall Inc, 2000.
- Kotler, Philip, “Manajemen Pemasaran”, edisi Millenium, jilid 2, Penerbit Prenhallindo, Jakarta, 2001.
- Kotler, Philip, “Manajemen Pemasaran”, edisi Millenium, jilid 1, Penerbit Prenhallindo, Jakarta, 2000.
- Kotler, Philip; Armstrong, Gary, Dasar – Dasar Pemasaran (Principles of Marketing), Jilid 1 dan 2, edisi 10, Prenhallindo, Jakarta, 2004.
- Lamb, Hair, Mc.Daniel, “Pemasaran”, jilid 1, Penerbit Salemba Empat, Jakarta, 2001.
- Lupiyoadi, Rambat, ” Manajemen Pemasaran Jasa”, edisi 1, Penerbit Salemba Empat, Jakarta, 2001..
- W. Boyd. Harper Jr, Walker, Orville C. Jr, Larreche, Jean Claude, “Manajemen Pemasaran”, edisi 2, Penerbit Erlangga, Jakarta, 2000.
- Anto Dajan, “Pengantar Metode Statistik”, cetakan kesebelas, Jakarta : LP3ES
- Basu Swastha, DH, 2000, “Azas-azas Marketing”, edisi ketiga, Yogyakarta: liberti.
- Fandy Tjiptono, 2000, “Strategi Pemasaran”, Edisi kedua, Yogyakarta : Andi Offset.
- Fandy Tjiptono, 2001, “Manajemen Jasa”, Yogyakarta: Andi Offset.

Freddy Rangkuti, 2002, "Measuring Customer Satisfaction", Edisi pertama,
Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.

J. Supranto, 2003, "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan
Pangsa Pasar", cetakan pertama, Jakarta : Rineka Cipta.

Nasution, M.N, 2004, "Manajemen Jasa Terpadu (*Total Service Management*)",
cetakan pertama, Bogor Selatan: Ghalia Indonesia.