

DAFTAR PUSTAKA

Boyd, Walker, Larreche, 2000; *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1, Erlangga, Jakarta.

Hasan, Ir. M. Iqbal, M.M., 2002; *Pokok-Pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif)*. Edisi 2, PT. Bumi Aksara, Jakarta.

Hasan, Ir. M. Iqbal, M.M., 2002; *Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensif)*. Edisi 2, PT. Bumi Aksara, Jakarta.

Kotler, Philip., 2003; *Manajemen Pemasaran*. Edisi 10, PT. Prehallindo, Jakarta.

Kotler, Philip. and Gary Armstrong., 2001; *Prinsip-Prinsip Marketing*. Edisi 8, Erlangga, Jakarta.

Lamb, Charles W., Hair, Josep F., McDaniel, Carl., 2001; *Marketing*. Edisi 2, Salemba Empat, Jakarta.

Kuncoro, Mudrajad, Ph.D., 2003; *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Erlangga, Jakarta.

Nasution S, M.A., Dr., Prof., 2003; *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Edisi 1, P.T. Bumi Aksara, Jakarta.

Rahayu, Sri., 2005; *SPSS Versi 12.00 dalam Riset Pemasaran*. CV Alfabeta, Bandung.

Rangkuti, Freddy., 2003; *Riset Pemasaran*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Rangkuti, Freddy., 2002, *Measuring Customer Satisfaction*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Santoso, Singgih. & Fandy Tjiptono., 2002; *Riset Pemasaran*. PT. Elexmedia Komputindo, Jakarta.

Sekaran, Uma., 2003, *Research Methods For Business A Skill Building Approach*. John Wiley & Sons, inc, New York.

Sugiyono, Dr., 1999; *Metode Penelitian Bisnis*. CV. Alfabeta, Bandung.

Sutojo, Siswanto. dan F. Kleinsteuber., 2002; *Strategi Manajemen Pemasaran*. No. 6, PT. Damar Mulia Pustaka, Jakarta.

Tjiptono, Fandy. & Anastasia Diana., 2003; *Total Quality Management*. ANDI, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. & Gregorious Chandra., 2005; *Service, Quality, Satisfaction*. ANDI, Yogyakarta.