

DAFTAR PUSTAKA

Angipora, P Marius, SE., (1999). Edisi 1. Dasar-dasar Pemasaran. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.

Foster, RV Timothy (2001). Edisi 1. Memberikan Perhatian kepada Pelanggan. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.

Irawan, Handi (2002). Edisi 1. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.

Stanton, William J and Charles Futrell (1989). Edisi 9. Fundamentals of Marketing. KogaKusha : Mc Grawhill Book. Co

Amrine, Harold T., John A. Ritchey, Oliver S. Hulley, 1986, Manajemen dan Organisasi Produksi, Edisi keempat, Erlangga, Jakarta.

Flippo, Edwin B., 1996, Manajemen Personalialia, Edisi keenam, Erlangga, Jakarta.

Jauch, R. Lawrence, 1988, Manajemen Strategis dan Kebijakan Perusahaan, Edisi ketiga, Erlangga, Jakarta.

Kotler, Philip, “Manajemen Pemasaran”. Edisi Milenium ke 2, PT Prenhallindo, Jakarta.

Kotler, Philip, “Manajemen Pemasaran”. Edisi Milenium ke 1, PT Prenhallindo, Jakarta.

Tjiptono, Fandy, “Strategi Pemasaran”, Penerbit Andy Offset Yogya, 1995.

Tjiptono, Fandy, “Manajemen Jasa”, Penerbit Andy Offset Yogya, 1995.

Usmara A, “Strategi Baru Manajemen Pemasaran”, Amara Books.

Peter, J.Paul dan Jerry C.Olson. *Customer Behavior*, “ Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran”, Jilid 1, Edisi 4. Jakarta: Erlangga, 1999.

Peter, J.Paul dan Jerry C.Olson. *Customer Behavior*,” Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran”, Jilid 2, Edisi 4. Jakarta: Erlangga, 1999.

Prof. Dr. Sudjana, MA., Msc., :Statistik untuk Ekonomi dan Niaga”, Edisi Kedua, Penerbit Tarsito Bandung, 1997.

Dajan, Anto, 1996, “Pengantar Metoda Statistik”, Jilid I, LP3ES, Jakarta.