

## DAFTAR PUSTAKA

1. Fahmi, Irham. 2014. *Manajemen Strategis: Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta
2. Kotler Philip dan Kevin L. Keller. 2012. *Marketing Management*. London: Pearson Education
3. Rangkuti, Freddy. 2008. *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
4. Sekaran, Uma. 2006. *Metode Penelitian untuk Bisnis Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat
5. Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi* Cetakan 9. Bandung: Alfabeta
6. Supranto, MA. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
7. Tjiptono Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
8. Walpole, R. E., and Raymond H. Myers. 1995. *Ilmu Peluang dan Statistika untuk Insinyur dan Ilmuwan Edisi 4*. Bandung: Penerbit ITB
9. Zeithaml, A. Valarie. 2000. *Service Marketing*. USA: Mc Graw Hill