

DAFTAR PUSTAKA

- A. B. Susanto dkk ,”Value Marketing : Paradigma Baru Pemasaran “. PT Mizan Publika , Jakarta Selatan , 2004.
- Dajan, Anto. Pengantar Metode Statistik. Jilid 2, cetakan II, Jakarta : LP3ES, 1986.
- David W. Cravens. Pemasaran Strategis. Edisi keempat, Jilid 1, Jakarta : Erlangga 1996.
- DR. Rhenald Kasali. Membidik Pasar Indonesia ; Segmentasi, Targeting, Positioning, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001.
- H. Djasalim Saladin, SE. Intisari Pemasaran dan Unsur-Unsur Pemasaran. Edisi Terbaru, Penerbit LINDA KARYA, Bandung, 1999.
- J. Paul Peter, Jerry C. Olson. Consumer Behaviour. Edisi keempat, Jilid 2, Jakarta : Erlangga, 2000.
- Jill Griffin. Customer Loyalty : How to Earn It, How to Keep It. Lexington Books, 1996.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. Principles of Marketing. Ninth edition, Prentice – Hall inc, New Jersey, 2001.
- Peter , J. Paul & Olson, Jerry C., Consumer Behaviour, edisi keempat, Erlangga, 2000.
- Philip Kotler, Manajemen Pemasaran di Indonesia. Edisi pertama – Jakarta : Salemba Empat 1999.
- Santanu Roy. Strategic Segmentation Of a Market. International. Journal of Industrial Organization 1279 – 1290., 18–18-2000.

- Scott, Craig R. Establishing and Maintaining Customer Loyalty and Employee Identification in The New Economy ; (A) Communicative Response. Management Communication Quarterly, Vol 14, No. 4, May 2001 ; P. 629 – 639.
- Simamora, Henry. Manajemen Pemasaran Internasional. Jakarta : Salemba Empat, 2000.
- Stanton, William J., Etzel, Mitchael J., Walker, Bruce J.; “ Fundamentals of Marketing, Tenth Edition “, 1994.
- Sudjana. Prof, DR, M.A, MSC. Statistik untuk Ekonomi dan Niaga. Edisi Baru, Jilid II, Bandung, Penerbit Tarsito, 1998.
- Tjiptono, Fandy, Total Quality Service, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, 1997, Penerbit Andy Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, Strategi Pemasaran, Edisi kedua, Cetakan Kedua, 1998, Penerbit Andy Yogyakarta.