

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Everett.E.Jr., and Ebert, R.J (2000), "*Production Operations Management*".
- Assauri, Sofyan (2000), "Manajemen Produksi dan Operasi", FE. UI, Jakarta.
- Assauri, Sofyan (2001), "Manajemen Produksi dan Operasi", FE. UI, Jakarta.
- Chandra, Gregorius (2002), "Strategi dan Program Pemasaran", Edisi I, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Drs. Ating Somantri dan Sambas Ali Muhidin, S.Pd. (2006), "Aplikasi Statistika dalam Penelitian", Penerbit CV. Pustaka Setia.
- Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha (2001), "Modul Praktikum Statistika II", FE UKM, Bandung.
- Feigenbaum, Armand.V. (1994), "*Total Quality Control*", *Third Edition Revised*, McGraw-Hill Inc., New Jersey.
- Feigenbaum, Armand.V. (2000), "*Total Quality Control*", *Fourth Edition Revised*, McGraw-Hill Inc., New Jersey.
- Gazpersz, Vincent (2001), "*Total Quality Control*", Penerbit PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gerson, Richard.F.(1993), "Mengukur Kepuasan Konsumen".
- Keegan, Warren J. (2001), "Global Marketing Management", New Jersey:Prentice Hall.
- Kotler, Philip (1997), "Manajemen Pemasaran", Edisi Bahasa Indonesia, Penerbit PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip (2000), "*Marketing Management*", Jilid 1 dan 2, Edisi Millenium, Penerbit PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip (2002), "Manajemen Pemasaran" (Terjemahan), Jilid 1 dan 2, Edisi Millenium Kedua, Penerbit PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip (2003), "*Marketing Management*", Jilid 1 dan 2, *Eleventh Edition*, New Jersey:Prentice Hall.
- Kotler, Philip (2005), "Manajemen Pemasaran", Jilid 1 dan 2, Edisi Kesebelas, Penerbit PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Kotler, Philip dan A.B.Susanto (2000), "Manajemen Pemasaran Di Indonesia", Edisi Pertama, Jakarta.

- Kotler, Philip, and Gary Armstrong (2001), “Dasar-Dasar Pemasaran”, diterjemahkan oleh Drs. Alexander Sindoro, Edisi Indonesia, Jilid 1 dan 2, Penerbit Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong (2001), “Prinsip-Prinsip Pemasaran”, Jilid I, Edisi Kedelapan, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip, Hoon Ang, Meng Leong, Tiong Tan (1999), “Manajemen Pemasaran Perspektif Asia”, Jakarta.
- Lamb, Charles W.Jr., Joseph F.Hair, Carl McDaniel (2001), “Pemasaran”, diterjemahkan oleh David Octarevia, Edisi I, Jilid 1 dan 2, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat (2001), “Manajemen Pemasaran Jasa: Teori & Praktek”, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Martinich, J.S (1997), “*Production and Operation Management*”, John Willey & Sons Inc.
- McCarthy, E. Jerome dan William D. Perreault, Jr. (1993), “Dasar-Dasar Pemasaran”, Edisi Kelima, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- McDaniel, Carl, Roger Gates (2001), “Riset Pemasaran Kontemporer”, Jilid I, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Peter, J.Paul, dan Jerry C.Olson (1999), “*Consumer Behaviour:Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*”, Edisi 4, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Prof. Dr. Sugiyono (2003), “Metode Penelitian Administrasi”, Penerbit CV. AlfaBeta, Bandung.
- Rahayu, Sri (2005), “SPSS Versi 12.00 dalam Riset Pemasaran”, Penerbit CV. AlfaBeta, Bandung.
- Schroeder, Roger G. (1993), “Manajemen Operasi: Pengambilan Keputusan dalam Suatu Fungsi Operasi”, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Schroeder, Roger G. (2000), “*Operation Management: Contemporary Concepts and Cases*”, USA, McGraw-Hill Inc.
- Schroeder, Roger G. (2001), “Manajemen Operasi: Pengambilan Keputusan dalam Suatu Fungsi Operasi”, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Stanton, William J. (2001), “Prinsip Pemasaran”, Jilid I dan II, Edisi II, Penerbit Erlangga Jakarta.
- Sudjana (1994), “Statistika untuk Ekonomi”, Jilid 2, Penerbit Tarsito, Bandung.

Supranto, J. (2001), "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar", Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.

Tjiptono, Fandy (1994), "Soal Jawab Pemasaran", Penerbit Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy (1997), "Strategi Pemasaran", Penerbit Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy (2000), "Prinsip-Prinsip Total Quality Service", Penerbit Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy (2001), "Manajemen Jasa", Penerbit Andi, Yogyakarta

Umar, Hussein (1999), "Metodologi Penelitian: Aplikasi dalam Pemasaran", Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Umar, Hussein (2001), "Metode Riset: Perilaku Konsumen Jasa", Penerbit Ghalia Indonesia.

W. Boyd Haper Jr., Walker, Oliver C. Jr., Larreche, Jean Claude (2000), "Manajemen Pemasaran", Edisi 2, Penerbit Erlangga, Jakarta.

W. Boyd Haper Jr., Walker, Oliver C. Jr., Larreche, Jean Claude (2001), "Manajemen Pemasaran", Edisi 3, Penerbit Erlangga, Jakarta.

.