

DAFTAR PUSTAKA

1. Kotler, P.; *“Manajemen Pemasaran”*, edisi 10, PT Prenhallindo, Jakarta, 2002.
2. Lupiyoadi, R.; *”Manajemen Pemasaran Jasa: Teori & Praktik”*, Salemba Empat, 2001.
3. Muis, R.; *“Diktat Kuliah Analisis Data Statistik”*, Bandung, 2004
4. Sri, R.; *”Aplikasi SPSS Versi 12.00 dalam Riset Pemasaran”*, CV. Alfabeta, Bandung, 2005.
5. Stanton, W.; *”Prinsip Pemasaran”*, Jilid 2, Edisi 7, Erlangga, 1993.
6. Sugiyono; *“Metode Penelitian Administrasi”*, Cetakan kesembilan, Alfabeta, Bandung, 2002.
7. Supranto, J.; *“Pengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar”*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2001.
8. Tjiptono, Fandy.; *“.Manajemen Jasa”*, ANDI, Yogyakarta, 1996