

DAFTAR PUSTAKA

1. Kasali, Rhenald,; ***“Membidik Pasar Indonesia: Segmentasi, Targeting, Positioning”***, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta 2007.
2. Kotler, P.; ***“Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol”***, Jilid 1, edisi 9, Erlangga, Jakarta, 1997.
3. Muis, R.; ***“Diktat Kuliah Analisis Data Statistik”***, Bandung, 2004
4. Sugiyono; ***“Metode Penelitian Administrasi”***, Cetakan kesembilan, Alfabeta, Bandung, 2002.
5. Supranto, J.; ***“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar”***, PT RINEKA CIPTA, Jakarta, 2001.
6. Tjiptono, F., ***“Manajemen Jasa”*** Andi, Yogyakarta, 2004.
7. Zeithaml, V., Bitner, M, Gremler, D.; ***”Service Marketing; Integrating Customer Focus Across The Firm”***, *Sixth Edition*, McGraw-Hill Education (Asia), North America, (2013).

