

## DAFTAR PUSTAKA

1. Jogiyanto; **“Metodologi Penelitian Bisnis”**, Fakultas Ekonomi UGM, Yogyakarta.
2. Kotler & Amstrong; **“Prinsip-Prinsip Pemasaran”**, Jilid 1, Edisi Kedelapan, Erlangga, 2001.
3. Kotler *and* Keller; **“Manajemen Pemasaran”**, Edisi Tiga Belas, Erlangga, 2009.
4. Kotler, Philip; **“Manajemen Pemasaran”**, Jilid 1 Edisi Milenium, PT Prenhallindo, Jakarta, 2004.
5. M.J. Bitner; **“Services Marketing Integrating Customer Focus the Firm”**, Jilid 1, Edisi Kelima, *Mc Graw Hill*, Singapore, 2009.
6. Sugiyono; **“Metodologi Penelitian Administrasi”**, Alfa Beta, Bandung, 2006.
7. Santoso, Singgih; **“Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS”**, PT Elex Media Komputindo, Jakarta, 2001.
8. Supranto, J; **“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar”**, PT Rineka Cipta, Jakarta, 2001.
9. Umar, Husein; **“Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen”**, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000.
10. Sekaran, Uma; **“Research Methods For Business Buku 1 Edisi 4”**, Salemba Empat, Jakarta, 2006.
11. Sekaran, Uma; **“Research Methods For Business Buku 2 Edisi 4”**, Salemba Empat, Jakarta, 2006.