

## DAFTAR PUSTAKA

1. Hair, Anderson, Tatham & Black; **“Multivariate Data Analysis”**, Prentice-Hall International Inc., USA, 2006
2. Jogiyanto; **“Metodologi Penelitian Bisnis”**, Fakultas Ekonomi UGM, Yogyakarta.
3. Kotler, P. ; **“Manajemen Pemasaran”**, Edisi 10. PT Prenhallindo. Jakarta, 2002.
4. Rangkuti, Freddy.;**“Analisisi SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis.** Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta,2004
5. R.David,Fred;**“Manajemen Strategis”** Edisi ke-12, PT Salemba Empat, Jakarta, 2009
6. Sugiyono; **“Metode Penelitian Administrasi”** , CV. Alfabeta, Bandung, 2006.
7. Supranto, J; **“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar”** , PT Rineka Cipta, Jakarta, 2001.
8. Walpole, R.E, **“Pengantar Statistika”** Edisi ke-3, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1995
9. Wijaya, Tony; **“ SPSS 19”**, Cahaya Atma, 2011