

DAFTAR PUSTAKA

1. David, F. R.; ***“Manajemen Strategis Konsep”***, Edisi 11, Salemba Empat, Jakarta, 2009.
2. Kotler, Phillip.; ***“Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian”***, Edisi 8, Salemba Empat, Jakarta, 1995.
3. Kotler, Phillip. & Keller, Kevin L.; ***“Marketing Management”***, Fourteenth Edition, Prentice Hall, New Jersey, 2012.
4. Lovelock, Cristopher & Wright, Lauren.; ***“Principles of Service Marketing and Management”***, 2nd Edition, Prentice-Hall, New Jersey, 1999.
5. Martilla, John A. & James, John C.; ***“Journal of Marketing: Importance-Perfomance Analysis”*** Vol. 41, No. 1 (Jan., 1977), pp. 77-79.
6. McCarthy, E. Jerome & Perreault Jr., William D.; ***“Dasar-Dasar Pemasaran”***, Edisi Kelima, Erlangga, Jakarta, 1993.
7. Mudie, Peter. & Pirrie, Angela.; ***“Services Marketing Management”***, Third Edition, Elsevier Ltd., UK, 2006.
8. Nazir, Moh.; ***“Metode Penelitian”***, Edisi 6, Ghalia Indonesia, Bogor, 2005.
9. Pearce II, John A. & Robinson, Richard B.; ***“Manajemen Strategis, Formulasi, Implementasi, dan Pengendalian”***, Edisi Tiga Belas, Prentice Hall, New Jersey, 2007.
10. Sekaran, Uma.; ***“Metodologi Penelitian Untuk Bisnis”***, Edisi 4, Salemba Empat, Jakarta, 2006.
11. Sri Rahayu : ***“Aplikasi SPSS Versi 12.00 dalam Riset Pemasaran”***, CV. Alfabeta, Bandung, 2005.
12. Sugiyono; ***“Metode Penelitian Administrasi”***, CV . Alfabeta, Bandung, 2006.
13. Yazid.; ***“Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi”***, Edisi Kedua, Ekonisia, Yogyakarta, 2001.