

DAFTAR PUSTAKA

1. Kotler, Philip; **“Manajemen Pemasaran”**, Jilid 1 dan Jilid 2 Edisikesembilan, PT. Prehallindo, Jakarta, 1997.
2. Kotler & Amstrong; **“Prinsip-Prinsip Pemasaran”**, Jilid 1, Edisi Kedelapan, Erlangga, 2001
3. Sugiyono; **“Metode Penelitian Administrasi”**, CV. Alfabeta, Bandung, 2006.
4. Supranto, J; **“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar”**, PT Rineka Cipta, Jakarta, 2001.

