

## DAFTAR PUSTAKA

1. Kotler, Philip.; ***“Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol”***, Jilid 1, Edisi 9, Erlangga, Jakarta, 1997.
2. Kotler, Philip.; ***“Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian”***, Jilid 2, Edisi 6, Erlangga, Jakarta, 1994.
3. Arikunto, Suharsini.; ***”Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek”***, Edisi Revisi V, PT Rineka Cipta, Jakarta, 2002.
4. ***“Panduan Lengkap: SPSS 10.00 for Windows”***, Lembaga Pendidikan Komputer Wahana Semarang dan Penerbit Andi Yogyakarta, 1997.
5. Stanton W.; ***“Prinsip Pemasaran”***, Jilid 2, Edisi 7, Erlangga, 1993.
6. Sugiyono.; ***“Metode Penelitian Administrasi”***, Cetakan kesembilan, Alfabeta, Bandung, 2002.
7. Supranto J, M.A.; ***“Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar”***, PT Rineka Cipta, Jakarta, 1997.
8. Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi.; ***“Metode Penelitian Survei”***, PT Pustaka LP3ES Indonesia, Jakarta, 1995.
9. Tjiptono, Fandy.; ***“Manajemen Jasa”***, Andi Offset, Yogyakarta, 1996.
10. Walpole, Ronald E., and Raymond H. Myers.; ***“Ilmu Peluang dan Statistika untuk Insinyur dan Ilmuwan”***, Edisi ke-4, Penerbit ITB, Bandung, 1995.
11. Zeithaml, Valerie A., Parasuraman and Leonard L. Berry.; ***“Delivering Quality Service: Balancing Costumer Perceptions and Expectations”***, The Free Press, New York, 1990.
12. Santoso, Singgih., Fandy Tjiptono.; ***“Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS”***, PT Elex Media Komputindo, Jakarta, 2001.