

DAFTAR PUSTAKA

1. Engel James, Blackwell Roger, Miniard Paul; “*Perilaku Konsumen*” edisi 6; Binarupa Aksara; 1994.
2. Gunawan, Ika ;”Diktat Kuliah Manajemen Pemasaran”;Teknik Industri UKM; Bandung ; 2003.
3. Kotler, Armstrong ;”*Prinsip-Prinsip Pemasaran*”; edisi 8 ; Erlangga; 2001
4. Kotler, Philip ; “*Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control*” 9th edition, Prentice Hall; 1997.
5. Oliver, Richard ;”*Satisfaction a Behaviour Perspective on the Customer*” edisi Internasional; Mc Graw Hill; 1997
6. Purwadi, Budi ;”*Riset Pemasaran Implementasi Dalam Bauran Pemasaran*”; Grasindo; 2000.
7. Rangkuti, Freddy ; “*Riset Pemasaran*” ; Gramedia ; 2001
8. Santoso, Singgih & Tjipto, Fandy ; “*Riset Pemasaran*” ; *Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*” ; Elex Media Komputindo ; 2001
9. Setiadi, Nugroho ;”*Perilaku Konsumen : Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*”; edisi 9; Kencana; Agustus 2003.
10. Tjiptono, Fandy ;”*Strategi Pemasaran*”; Offset; April 1995.
11. Tschohl, John ;”*Achieving Excellence Through Customer Service*” Gramedia ; 2003.
12. Umar, Husein ;”*Strategic Management in Action*” ; Gramedia ; 2003.
13. Winardi ;”*Marketing Strategy*” edisi 1; Mandar Maju; 1989.
14. [Http\www.kotabaruparahyangan.com](http://www.kotabaruparahyangan.com)