

DAFTAR PUSTAKA

1. Kasali, Rhenald; **“Membidik Pasar Indonesia: Segmentasi, Targeting, Positioning”**, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1998.
2. Kotler, Philip; **“Manajemen Pemasaran”**, Jilid 1, Edisi Millenium, PT. Prenhallindo, Jakarta, 2000.
3. Lupiyoadi, Rambat; **“Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik”**, Salemba Empat, Jakarta, 2001.
4. Rangkuti, Freddy; **“Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis-Reorientasi Konsep Perencanaan Strategis untuk Menghadapi Abad 21”**, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1997.
5. Rangkuti, Freddy; **“Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP”**, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003.
6. Sugiono, Dr.; **“Metode Penelitian Administrasi”**, Alfa Beta, Bandung, 2003.
7. Taylor, Bernard; **“Introduction to Management Science”**, Jilid 2, Edisi 8, Salemba Empat, Jakarta, 2004.
8. Tjiptono, Fandy; **“Manajemen Jasa”**, Andi Offset, Yogyakarta, 2000.
9. Umar, Husein; **“Strategic Management in Action”**, Cetakan Keempat, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2005.