

DAFTAR PUSTAKA

1. **Kotler, P.;** *“Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol”*, **Jilid 1, edisi 9, Erlangga, Jakarta, 1997.**
2. **Kotler, P.;** *“Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol”*, **Jilid 2, edisi 6, Erlangga, Jakarta, 1994.**
3. **Muis, R.;** *“Diktat Kuliah Analisis Data Statistik”*, **Bandung, 2004.**
4. **Paul Peter, J.;** *Consumer Behaviour : Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, **Erlangga, Jakarta, 1999.**
5. **Sugiyono;** *“Metode Penelitian Administrasi”*, **Alfabeta, Bandung, 2003.**
6. **Supranto, J.;** *“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan”*, **PT Rineka Cipta, Jakarta, 2001.**