

## DAFTAR PUSTAKA

1. Kotler, P.; *“Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol”*, Jilid 1, edisi 9, Erlangga, Jakarta, 1997.
2. Kotler, P.; *“Manajemen Pemasaran”*, edisi 10, PT Prenhallindo, Jakarta, 2002.
3. Lupiyoadi, R., *“Manajemen Pemasaran Jasa: Teori & Praktik”*, Salemba Empat, 2001.
4. Margono, S.; *“Metodologi Penelitian Pendidikan”*, PT RINEKA CIPTA, Jakarta, 2003.
5. Muis, R.; *“Diktat Kuliah Analisis Data Statistik”*, Bandung, 2004.
6. Rangkuti, F.; *“Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis”*, Gramedia, Jakarta, 1997.
7. Singarimbun, M., dan Sofian Effendi.; *“Metode Penelitian Survei”*, PT Pustaka LP3ES Indonesia, Jakarta, 1995.
8. Stanton W.; *“Prinsip Pemasaran”*, Jilid 2, Edisi 7, Erlangga, 1993.
9. Sugiyono; *“Metode Penelitian Administrasi”*, Cetakan kesembilan, Alfabeta, Bandung, 2002.
10. Supranto, J.; *“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar”*, PT Rineka Cipta, Jakarta, 2001.
11. Tjiptono, F.; *“Manajemen Jasa”*, Penerbit Andi Yogyakarta, 1996.
12. Tjiptono, F.; *“Strategi Pemasaran”*, Edisi 2, Penerbit Andi Yogyakarta, 1995.
13. Walpole, R. E., and Raymond H. Myers.; *“Ilmu Peluang dan Statistika untuk Insinyur dan Ilmuwan”*, Edisi4, Penerbit ITB, Bandung, 1995.