

DAFTAR PUSTAKA

1. Durianto, Darmadi; Sugiarto, Tony, Sitinjak., ***“Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek”***, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2006.
2. Parasuraman, A. Valarie, A. Zeithaml, Leonard L. Berry, ***“Delivering Quality Service”***, The Free Press A Division of Macmillan, Inc, New York, 1990.
3. Rangkuti, Freddy., ***“ The Power of Brands”***, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2004.
4. Sugiyono; ***“Metodologi Penelitian Administrasi”***, Bandung: Alfa Beta, 2004.
5. Tanubrata, Andry, ***“ Usulan Strategi Perbaikan Persepsi Kualitas Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan”***, Tugas Akhir, Bandung, 2006.
6. Walpole, Ronald E; ***“ Pengantar Statistika”*** Edisi ke-3, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1995.