

## DAFTAR PUSTAKA

1. Blank, Leland.; “*Statistical Procedures For Engineering, Manajement, and Science*”, 1982.
2. Kasali, Rhenald; “*Membidik Pasar Indonesia : Segmentasi, Targeting, Positioning*”, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2005.
3. Kotler, Philip; “*Manajemen Pemasaran*”, Jilid 1, Edisi Millenium, PT. Prenhallindo, Jakarta, 2000.
4. Lupiyoadi, Rambat; “*Manajemen Pemasaran Jasa*”, Salemba Empat, Jakata, 2001
5. Muis, R.; “*Diktat Kuliah Analisis Data Statistik*”, Universitas Kristen Maranatha, Bandung, 2004.
6. Rangkuti, Freddy; “*Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*”, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1997.
7. Sugiyono; “*Metode Penelitian Administrasi*”, Cetakan ke-14, Alfabeta, Bandung, 2006.
8. Supranto, Johanes; “*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*”, Edisi ketiga, Rineka Cipta, Jakarta, 2006.
9. Tim Asisten,; ”*Panduan Modul Rekayasa Kualitas*”, Laboratorium Rekayasa Kualitas, Universitas Kristen Maranatha, Bandung, 2007.
10. Tjiptono, Fandy; “*Strategi Pemasaran*”, Andi, Yogyakarta, 1998.
11. Wheelen, Thomas; “*Strategic Management and Business Policy*”, edisi kesembilan, Pearson Prentice Hall, 2004.
12. Porter, Michael E.; “*Keunggulan Bersaing*”, Binarupa Aksara, Jakarta, 1994.