

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, 2002.
3. Muis, Rudijanto. **”Diktat Kuliah Analisis Data Statistik”**. Bandung. 2004.
4. Rangkuti, Freddy; **“Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP”**, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003.
5. Sugiyono, Prof. DR; **“Metode Penelitian Administratif”**, Penerbit ALFABETA, Bandung , 2006.
6. Supranto, J, Prof. M.A.,APU; **“PengukuranTingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar”**, Penerbit RINEKA CIPTA, Jakarta, 2006.