

DAFTAR PUSTAKA

1. Kasali, Rhenald,; “ ***Membidik Pasar Indonesia: Segmentasi, Targeting, Positioning*** ”, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2007.
2. Kotler, P. ; “ ***Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*** ”, jilid 1, edisi 9, Erlangga, Jakarta, 1997.
3. Kotler P.; “ ***Manajemen Pemasaran*** ”, jilid 1, edisi 10, PT Prenhallindo, Jakarta, 2002.
4. Muis, R.; “ ***Diktat Kuliah Analisis Data Statistik*** ”, Universitas Kristen Maranatha, Bandung, 2004.
5. Sugiono; “ ***Metode Penelitian Administrasi*** ”, Cetakan ke-14, Alfabeta, Bandung, 2006.
6. Sugiyono, DR.; “ ***Metode Penelitian Administrasi***“, Penerbit ALFABETA, Bandung, 2003.
7. Supranto, johanis; “ ***Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*** ”, Edisi ketiga, Rineka Cipta, Jakarta, 2006.
8. Tim Asisten,; “ ***Panduan Modul Rekayasa Kualitas*** ”, Laboratorium Rekayasa Kualitas, Universitas Kristen Maranatha, Bandung 2007 .
9. Tjiptono, F .; “ ***Manajemen Jasa*** ”, Penerbit Andi Yogyakarta, 1996
10. Tjiptono, F .; “ ***Strategi Pemasaran*** ”, Edisi 2, Penerbit Andi Yogyakarta, 1998