

DAFTAR PUSTAKA

1. David, Fred R.; "*Strategic Management Concepts and Cases Tenth Edition*", Pearson Prentice Hall, 2005
2. Kotler Phillip; "*Manajemen Pemasaran*", PT. Prenhallindo, Jakarta, 1997
3. Rangkuti Freddy; "*Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*", Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000
4. Sugiyono, Prof. DR; "*Metode Penelitian Administratif*", Penerbit ALFABETA, Bandung , 2006.
5. Supranto, J, Prof. M.A.,APU; "*PengukuranTingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*", Penerbit RINEKA CIPTA, Jakarta, 2006
6. Walpole, R. E. "*Pengantar Statistika*", Edisi 3, PT. Gramedia Pustaka Utama,Jakarta, 1990.