

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, 2000.
3. Lupiyoadi, Rambat; “Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik”, Salemba Empat, Jakarta, 2001.
4. Muis, Rudijanto. Diktat Kuliah Analisis Data Statistik. Bandung. 2004.
5. Rangkuti, Freddy; “Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis-Reorientasi Konsep Perencanaan Strategis untuk Menghadapi Abad 21”, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1997.
6. Rangkuti, Freddy; “*Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*”, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003.
7. Sugiono, Dr.;" Metode Penelitian Administrasi", Alfa Beta, Bandung, 2003.
8. Taylor, Bernard; “*Introduction to Management Science*”, Jilid 2, Edisi 8, Salemba Empat, Jakarta, 2004.
9. Umar, Husein; “*Strategic Management in Action*”, Cetakan Keempat, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2005.