

DAFTAR PUSTAKA

1. Benzecri, J.P. ; ***“Correspondence Analysis Handbook”***, Marcel Dekker, New York, 1992.
2. Kotler, P. ; ***“Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, dan Pengendalian”***, Jilid 1, edisi 5, Erlangga, Jakarta, 1989.
3. Ma’ruf, Hendri ; ***“Pemasaran Ritel”***, PT Gamedia Pustaka Utama, Jakarta, 2006.
4. Martilla, J. and James, J. ; ***“Importance-Performance Analysis”***, Journal of Marketing, 1977.
5. Muis, R. ; ***“Panduan Praktikum Rekayasa Kualitas”***, Bandung, 2008
6. Sugiyono ; ***“Metode Penelitian Administrasi”***, Edisi ke-16, Alfabeta, Bandung, 2003.
7. Supranto, J. ; ***“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar”***, PT ANEKA CIPTA, Jakarta, 2001.