

## DAFTAR PUSTAKA

1. David, Fred R.; “*Strategic Management Concepts and Cases Tenth Edition*”, Pearson Prentice Hall, 2005
2. Kotler, Philip.; “*Manajemen Pemasaran*”, Prenhalindo, Jakarta, 2002.
3. Kotler & Armstrong.; “**Prinsip-prinsip Pemasaran, edisi 8**”, Erlangga, Jakarta, 2001.
4. Rekayasa Kualitas, tim asisten.; “*Panduan Modul Rekayasa Kualitas*”, Laboratotium Rekayasa Kualitas, Bandung, 2007.
5. Sopiah, MM., M.Pd., Dr., dan Syihabudhin, SE., M.Si.; “*Manajemen Bisnis Ritel*”, Penerbit Andi, Jakarta, 2008.
6. Sugiyono, “**Metode Penelitian Administrasi**”, Alfa Beta, Bandung, 2005
7. Supranto, J, Prof. M.A.,APU; “*PengukuranTingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*”, Penerbit RINEKA CIPTA, Jakarta, 2006