

## DAFTAR PUSTAKA

1. Rangkuti, Freddy, "*Analisis SWOT Teknik membedah Kasus Bisnis*", PT. Gramedia, Jakarta, 2003.
2. Tjiptono, F.; "*Manajemen Jasa*", Penerbit Andi Yogyakarta, 1996.
3. Ma'ruf, Hendri ; "*Pemasaran Ritel*", PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2006.
4. Supranto, J.; "*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*", PT RINEKA CIPTA, Jakarta, 2001.
5. Kotler, P.; "*Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*", Jilid 1, edisi 9, Erlangga, Jakarta, 1997.
6. Kasali, Rhenald; "*Membedik Pasar Indonesia Segmentasi, Targeting, Positioning*", PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001.
7. Margono, S.; "*Metodologi Penelitian Pendidikan*", PT Rineka Cipta, Jakarta, 2003.
8. Sugiyono,; "*Metodologi Penelitian Bisnis* ", Penerbit Alfabeta, Bandung, 2002.
9. Sugiyono; "*Metode Penelitian Administrasi*", Cetakan kesembilan, Alfabeta, Bandung, 2002.
10. Sugiyono; "*Metode Penelitian Administrasi*", CV. Alfabeta, Bandung, 2006.
11. Sugiyono; "*Metode Penelitian Administrasi*", CV. Alfabeta, Bandung, 1998.
12. Parasuraman, A, Berry L.L. and Zeithaml, V.A (1985), "*Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*",
13. Burns, Alvin C. & Bush, Ronald F., *Marketing Research*, Prentice Hall, New Jersey, (2000)