

DAFTAR PUSTAKA

1. Cravens, David W. *Pemasaran Strategis Edisi ke-4 Jilid 1*.1996. Jakarta : Erlangga. (7)
2. Cravens, David W. *Pemasaran Strategis Edisi ke-4 Jilid 2*.1996. Jakarta : Erlangga. (8)
3. Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. 2007. Jakarta: Indeks. (3)
4. Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. 2002. Jakarta: Prenhallindo. (1)
5. Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. 2001. Jakarta: Salemba Empat. (4)
6. Sugiono, Prof., dr. *Metode Penelitian Administrasi*. 2003. Bandung : Alfabeta. (2)
7. Supranto, J, Prof. M.A.,APU. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. 2006. Jakarta: RINEKA CIPTA. (6)
8. Zeithaml, Valarie A. dan Mary Jo Bitner. *Service Marketing 3rd ed.* 2003. Boston: McGraw-Hill Irwin. (5)