

DAFTAR PUSTAKA

1. Kotler, Philip, "*Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*", Jilid I, Edisi Kesembilan, PT. Prenhallindo, Jakarta, 1998
2. Kotler, Philip, "*Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*", Jilid II, Edisi Kesembilan, PT. Prenhallindo, Jakarta, 1998
3. Sugiyono, "*Metode Penelitian Administrasi*", Edisi 1997, Alfabeta, Bandung, 1997.
4. Supranto, Johannes, "*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*", Edisi Baru, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2001.
5. Umar, Husein, "*Riset Strategi Perusahaan*", Jakarta: Pt Gramedia, 1997.
6. Umar, Husein, "*Strategic Management In Action*", Jakarta: Pt Gramedia, 2001.
7. Walpole, Ronald E, "*Pengantar Statistika*", Edisi ke 3, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1993.
8. Walpole, Ronald E, "*Pengantar Statistika*", Edisi ke-3, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1990.
9. "*Panduan Lengkap: SPSS 10.00 for Windows*", Lembaga Pendidikan Komputer Wahana Semarang dan Penerbit Andi Yogyakarta, 1997.