

DAFTAR PUSTAKA

1. Kasali, Rhenald; ***“Membidik Pasar Indonesia: Segmentasi, Targeting, Positioning”***, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2007.
2. Kotler, Philip; ***“Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol”***, Jilid 1, edisi 9, Erlangga, Jakarta, 1997.
3. Kotler, Philip; ***“Manajemen Pemasaran”***, Jilid 1, edisi 10, PT Prenhallindo, Jakarta, 2002.
4. Muis, R.; ***“Diktat Kuliah Analisis Data Statistik”***, Universitas Kristen Maranatha, Bandung, 2004.
5. Sugiyono; ***“Metode Penelitian Administrasi”***, Alfabeta, Bandung, 2006.
6. Supranto, Johanes; ***“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan”***, Edisi ketiga, Rineka Cipta, Jakarta, 2006.
7. Tim Asisten; ***“Panduan Modul Rekayasa Kualitas”***, Laboratorium Rekayasa Kualitas, Universitas Kristen Maranatha, Bandung, 2007.
8. Tjiptono, Fandy; ***“Pemasaran Jasa”***, Bayu Media, Malang, 2004.