

DAFTAR PUSTAKA

1. Kasali, Rhenald, “**Membidik Pasar Indonesia: Segmentasi, Targeting, Positioning**”, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta,1998.
2. Kotler, Philip; “**Manajemen Pemasaran**”, Jilid 1, edisi 13, Erlangga, Jakarta, 2009.
3. Kotler, Philip; “**Manajemen Pemasaran**”, Jilid 2, edisi 13, Erlangga, Jakarta, 2009.
4. Lupiyoadi, R; “**Manajemen Pemasaran Jasa:Teori & Praktik**”, Salemba Empat, 2001.
5. Muis, Rudijanto. “**Diktat Kuliah Analisis Data Statistik**”, Bandung 2004
6. Rangkuti, Freddy; “**Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP**”, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003.
7. Sugiyono; “**Metode Penelitian Administrasi**”, CV. Alfabeta, Bandung, 1998.
8. Suprpto, J, Prof. M.A.,APU; “**Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar**”,Penerbit RINEKA CIPTA, Jakarta, 2006.
9. Tjiptono, F; “**Manajemen Jasa**”, Penerbit Andi Yogyakarta, 1996.