

DAFTAR PUSTAKA

- Drs. R. A. Supriyono, S.U, 2000, Sistem Pengendalian Manajemen, Edisi Pertama, Yogyakarta: BPFE- Yogyakarta.
- Glenn A.Welsch, 2003, *Budgeting Profit Planning and Control*, New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Kotler, Philip, 1998, Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol, Edisi Revisi Jilid 2, Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Prof. Dr. H. Buchari Alma, 2004, Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Edisi Revisi, cetakan ke-6, Bandung: CV. Alfabeta.
- Supranto, J, 2001, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Jakarta: Erlangga.