

## DAFTAR PUSTAKA

1. Jogiyanto; **"Metodologi Penelitian Bisnis"**, Fakultas Ekonomi UGM, Yogyakarta.
2. Kasali, Rhenald; ***"Membidik Pasar Indonesia: Segmentasi, Targetting, Positioning"***, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta 1998.
3. Kotler, Philip; **"Manajemen Pemasaran"**, jilid 1, Edisi 13, PT. Gelora Aksara Pratama, Jakarta, 2008.
4. Kotler, Philip; **"Manajemen Pemasaran"**, jilid 1, Edisi Milenium, PT. Prehallindo, Jakarta, 2004.
5. Zeithaml, Valarie A, Bitner, Mary Jo; ***"Services Marketing"***, McGraw-Hill companies, United States Of America, 1976.
6. Muis, Rudijanto; **"Diktat Kuliah Analisis Data Statistik"**, Universitas Kristen Maranatha, Bandung, 2004.
7. Sugiyono; **Metode Penelitian Administrasi"**, CV. Alfabeta, Bandung, 2006.
8. Supranto, J.; **"Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar"**. PT Rineka Cipta, Jakarta, 2001.