

## DAFTAR PUSTAKA

1. Kotler, Philip; “*Manajemen Pemasaran*”, Jilid 1, edisi 13, Erlangga, Jakarta, 2009.
2. Kotler, Philip; “*Manajemen Pemasaran*”, Jilid 2, edisi 13, Erlangga, Jakarta, 2009.
3. Lupiyoadi, R; “**Manajemen Pemasaran Jasa:Teori & Praktik**”, Salemba Empat, 2001.
4. Muis, Rudijanto; “**Diktat Kuliah Analisis Data Statistik**”, Universitas Kristen Maranatha, Bandung, 2004.
5. Sugiono, Prof., dr. *Metode Penelitian Administrasi*. 2003. Bandung : Alfabeta. (2)
6. Suprpto, J, Prof. M.A.,APU; “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar”,Penerbit RINEKA CIPTA, Jakarta, 2006.
7. Tjiptono, F; “**Manajemen Jasa**”, Penerbit Andi Yogyakarta, 1996.