

DAFTAR PUSTAKA

- Komaruddin (1994), *Ensiklopedia Manajemen*. Edisi kedua, Cetakan pertama, Bumi Aksara, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong (1997), *Prinsip – Prinsip Pemasaran*. Edisi ketiga, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong (2001), *Prinsip – Prinsip Pemasaran*. Edisi kedelapan, Alih bahasa Damos Sihombing, Jilid 2, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Swee Joon Ang, Siew Meng Leong dan Chin Tiong Tan (2000), *Manajemen Pemasaran ; Perspektif Asia*. Edisi pertama, Cetakan kedua, Diterjemahkan oleh Fandy Tjiptono, SE, Buku 1, Andi, Yogyakarta.
- Lupiyoadi, Rambat (2001), *Manajemen Pemasaran Jasa ; Teori dan Praktik*. Edisi pertama, Salemba Empat, Jakarta.
- Rangkuti, Freddy (2002), *Measuring Customer Satisfaction; Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN-JP*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian (2006), *Metode Penelitian Survei Edisi Revisi*, Cetakan kedelapanbelas, Pustaka LP3ES Indonesia, Jakarta.
- Sugiyono (2005), *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan kedelapan, CV. Alfabeta, Bandung.

Swastha DH., Basu dan Ibnu Sukotjo W (1993), *Pengantar Bisnis Modern*, Edisi ketiga, Cetakan ketiga, Liberty, Yogyakarta.

Swastha DH., Basu (1996), *Azas – Azas Marketing*. Edisi ketiga, Cetakan kedua, Liberty, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy (2008), *Strategi Pemasaran*. Edisi ketiga, Andi, Yogyakarta.

Umar, Husein (2002), *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Cetakan kedua, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.