

DAFTAR PUSTAKA

- Arsyad, Lincolin. 1997. *Ekonomi Mikro*. Edisi 2. Yogyakarta.
- Basu Swasta DH dan Irawan. 1997. *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi Kedua.
Cetakan Kelima. Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- , *Buletin Karyawan SCTV*. SCTV & FEER 2002. Jakarta.
- Cravens, David W. 1991. *Strategy Marketing*. Edisi Ketiga. Richard D. Irwin Inc.
Departemen Penerangan. Jakarta.
- Djarwanto. 1996. *Mengenal Beberapa Uji Statistik Dalam Penelitian*, Penerbit
Liberti-Jogyakarta.
- Gitosudarmono, I. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama, Cetakan Ketiga.
Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Cetakan kedua. PT Elex
Media Komputindo, Jakarta.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. 1996. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi 7. Edisi
Bahasa Indonesia. Jilid 1. Prenhallindo. Jakarta.
- Kotler, P.1997. *Marketing Management, Analisis, Planning, Implementation, and
Control*. Ninth Edition. Prentice Hall.

- Lele, Milind M., Jagdish N. Sheth. 1995. *Pelanggan Kunci Keberhasilan*. Edisi 1. Mitra Utama, Jakarta.
- , *PT Surya Citra Media Tbk, Public Expose*. Zenith Optimedia. 2001/2002. Jakarta
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Teknik Analisis Segmentasi dan Targeting dalam Marketing*. Edisi I. Gramedia. Jakarta.
- Santoso, Singgih, Fandy Tjiptono. 2001. *Riset Pemasaran, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Singarimbun, Masri. 1989. *Metode Penelitian Survei*. LP3ES, Jakarta.
- Subagyo, Pangestu, Djarwanto PS. 2000. *Statistik Induktif*. Edisi keempat. Cetakan kelima. BPFE. Yogyakarta.
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta, Bandung.
- Sumawihardja, Surachman, Suwandi S. & Sucherly. 1986. *Intisari Manajemen Pemasaran*. Edisi 2. IKAPI. Bandung.
- Supranto. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Rioneka Cipta. Jakarta.
- Surmanek, Jim. 1991. *Perencanaan Media*. Gramedia. Jakarta.