

DAFTAR PUSTAKA

- Fandy Tjiptono, *Strategi Bisnis*, Andi, Yogyakarta, 2000.
- , *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Yogyakarta : Andi. 2003.
- Gerson, Richard. F, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta, Penerbit : PPM, 2001.
- Gaspersz Vincent, *Konsep Vincent (Penerapan Konsep Vincent Tentang Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total)*, Edisi Pertama, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2005.
- , *Manajemen Kualitas (Penerapan Konsep-konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total)*, Edisi Pertama, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1997.
- Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama & Jakarta Business Research Center, 2005.
- J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta, PT.Asdi Mahasatya, 2001, hal.86.
- J. M. Juran, *Kepemimpinan Mutu*, Seri Manajemen. No.163, Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta, 1995.
- Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium 1, Pearson Education Asia Pte. Ltd. dan PT.Prenhallindo, Jakarta, 2002.
- , *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium 2, Pearson Education Asia Pte. Ltd. Dan PT.Prenhallindo, Jakarta, 2002.
- and Armstrong Gary, *Dasar-dasar Pemasaran*, Principles of marketing 7e, A. Simon& Schuster Company New Jersey : Prentice Hall, 1997.
- , *Dasar-dasar Pemasaran*, Edisi Kesembilan, PT.Indeks Kelompok Gramedia, 2003.
- M. N. Nasution. A.P.U, *Manajemen Mutu Terpadu (TQM)*, Edisi Kedua, Ghalia Indonesia, Bogor, Ciawi Selatan, 2005.

Rudi Suardi, *Sistem Mutu Manajemen ISO 9000.2000*. Cetakan Pertama, PPM, 2001.

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Cet. 8, Bandung: Alfabeta, 2005.

Suliyanto, *Metode Riset Bisnis*, Yogyakarta : Andi, 2006.

Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas : Produk dan Jasa*, Edisi Pertama, Cetakan Keempat, Ekonesia, Yogyakarta, 2005.