

DAFTAR PUSTAKA

- Durianto Darmadi, Sugiarto, Sitinjak Tony, *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2001.
- Hurriyati Ratih, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Penerbit CV Alfabeta, Bandung, 2005.
- J. Supranto, *Pengukuarn Tingkat Kepuasan Pelanggan; Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, PT. Rineka Cipta : Jakarta, 2001, cetakan ke-2.
- Kotler & Armstrong, *Dasar-dasar Pemasaran*, Edisi 9, Jakarta, PT Indeks, 2004.
- Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Prenhallindo, Jakarta, 2002.
- Lamb, Hair, Mc Daniel, *Pemasaran*, Salemba Empat, 2001.
- Prawirosentono Suryadi, *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu Abad 21*, Edisi 2, Bumi Aksara, Jakarta, 2007.
- Richard F. Gerson. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, PPM, Jakarta, 2004.
- Rismiati-ig & Suratno, *Pemasaran Barang dan Jasa*, Kanisius, 2001.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Badan Penerbit, ALFABETA, Bandung. 2003.
- Tjiptono Fandy, *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Cetakan Empat, Andi Yogyakarta, 2000.
- Umar Husein, *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2005.
- , *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*, Cetakan Ketiga PT. Gramedia Utama : Jakarta Businnes Research Center, Jakarta, 2003.