

## DAFTAR PUSTAKA

- Irawan Handi, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Elex Media Komputindo, Jakarta, 2006
- Kotler Philip, AB Susanto, *manajemen Pemasaran Di Indonesia*, salemba empat, Jakarta, 2002
- Kotler Philip, Armstrong, *Dasar – Dasar Pemasaran*, jilid 1, PT Indeks, Jakarta, 2004
- Mursid M, *Manajemen Pemasaran*, Bumi Aksara, Jakarta, 2008
- Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, CV Alfabeta, Bandung, 2007
- Swastha, Basu dan T Hani Handoko, *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*, BPFE, Yogyakarta, 2000
- Tjiptono Fandy, Chandra Gregorius, Adriana Dadi, *Pemasaran Strategik*, ANDI, Yogyakarta, 2008
- Tony Sitinjak, Darmandi Duriyanto, Sugiarto, Holi Iacun Yunarto, *Model Matrik Konsumen Untuk Menciptakan Superior Customer Value*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2004
- Umar Husein, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2005
- Usmara Usi, *Pemikiran Kreatif Pemasaran*, Amara Books, Yogyakarta, 2008