

DAFTAR PUSTAKA

- Djarwanto dan Pangestu, *Statistik Induktif Edisi 4*, Yogyakarta, BPFE, 1998.
- Hadi, Sutrisno *Metode Penelitian*, Yogyakarta, Andi, 1991.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol Jilid 2 Edisi 5*, Jakarta, Prenhallindo, 1997.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi Milenium*, Jakarta, Prenhallindo, 2002.
- Nainggolan, *Total Customer Satisfaction*, Jakarta, Argo Manunggal, 1996.
- Singarimbun, Masri dan Effendi Sofyan, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta, LP3ES, 1984.
- Supranto, J, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta, Rineka Cipta, 2001.
- Swastha, Basu dan Handoko, T, Hani, *Manajemen Pemasaran: Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta, BPFE, 1997.
- Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta, Andi, 1997.
- Gaspersz, Vincent *Ekonomi Manajerial: Pembuatan Keputusan Bisnis*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 1999.