

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini. 1995. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis. Rineka Cipta, Jakarta.
- Hasan, M. Iqbal. 2002. Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu. SP. 1992. Manajemen Sumber Daya Manusia. BPFE, Yogyakarta.
- Irawan. 1998. Manajemen Pemasaran. Cetakan Pertama, Edisi Kedua, PT. Bina Pustaka Tama, Jakarta.
- Kotler dan Gary. 2000. Strategi Pemasaran. Edisi Bahasa Indonesia. PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran I. Edisi Bahasa Indonesia. PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler dan Armstrong. 2001. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jilid II, Edisi Kedelapan. Erlangga, Jakarta.
- Mangkunegara, Prabu. 2002. Perilaku Konsumen. Edisi Revisi. Penerbit PT. Refika Aditama, Bandung.
- Mowen, John dan Michael Minan. 2002. Perilaku Konsumen. Jilid 1. Edisi Kelima, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Setiadi, Nugroho J. 2003. Kepuasan Pelanggan. PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Sugiono. 2001. Metode Penelitian Praktis. Cetakan Keempat. CV. Alpha Beta. Yogyakarta.
- Supranto. J. 1997. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Cetakan Kedua, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Swastha DH, Basu. 1999. Azas-Azas Marketing. Edisi Ketiga, Cetakan Ketiga, Penerbit Liberty. Yogyakarta.
- Swastha DH, Basu. 2000. Azas-Azas Marketing. Edisi Ketiga, Penerbit Liberty. Yogyakarta.

Swastha dan Irawan. 2005. Manajemen Pemasaran Modern. Edisi Kedua, Penerbit Liberty. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 1994. Kepuasan Pelanggan. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2002. Strategi Pemasaran. Edisi Kesatu, Cetakan Pertama, Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.