

Daftar Rujukan

- Kotler, Philip, 1997. *Marketing management : analysis , planning, implementation, and control*, 9 ed. Englewood cliffs, N.J.: Prentice Hall International, Inc
- Fandy Tjiptono, 1997. *Strategi pemasaran*. Edisi II. Yogyakarta : Penerbit Andi Offset
- J. Supranto, 1997. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Gerson, Richard F. 2000
- Sugiyono, 2003
- Sugiyono, 2009. *Metode penelitian admistrasi*, Alfabeta, Banfung.
- Suharsimi Arikunto, 2006. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktis*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.