

DAFTAR PUSTAKA

- Angel, F. James, 1996. **Perilaku Konsumen**. Jakarta, Erlangga.
- Kotler, Philip, 1996. **Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian**. Jakarta, Erlangga.
- Kotler, Philip, dan Amstrong, 1997. **Prinsip-prinsip Pemasaran**. Jakarta, Erlangga
- Manullang, M, 1981. **Dasar-dasar Manajemen**. Jakarta, Ghalia Indonesia
- Purwadi, Budi, 2000. **Riset Pemasaran Implementasi dalam Bauran Pemasaran**. Jakarta, PT Grasindo.
- Siagian, Sondang, 1982. **Peranan Staf dalam Manajemen**. Jakarta, Gunung Agung
- Sugiono, 1991. **Metode Penelitian Bisnis**. Bandung, Alfabeta.
- Supranto, J. 1997. **Pengukuran Kepuasan Pelanggan untuk Mencapai Target Pasar**. Jakarta, Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy, 2000. **Manajemen Jasa**. Yogyakarta, Andy offset.
- Umar, Husein, 1997. **Metodologi Penelitian Aplikasi dalam Pemasaran**. Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.