

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip, Gary Armstrong, 1996, *Dasar-dasar Pemasaran*, Edisi Bahasa Indonesia, Jilid I, Prenhalindo, Jakarta.
- Keegan, J. Warren, 1996, *Manajemen Pemasaran Global*, Edisi Bahasa Indonesia, Jilid I, Prenhalindo, Jakarta.
- Armistead, G. Colin, Graham Clark, 1996, *Customer Service and Support, Layanan dan Dukungan Kepada Pelanggan*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Peter, Paul, Jerry C. Olson, 2000, *Consumer Behavior*, Edisi 4, Jilid I, Erlangga, Jakarta.
- Engel, F. James, Roger D. Blackwell, Paul W. Miniard, 1994, *Perilaku Konsumen*, Edisi 6, Jilid I, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Kotler, Philip, 1997, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Revisi, Jilid I, Prenhalindo, Jakarta.
- Swatha, Basu, Hani Handoko, 1997, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta.
- Cravens, W. David, 1996, *Pemasaran Strategis*, Edisi Keempat, Jilid I, Erlangga, Jakarta.
- Supranto, 1997, *Pengukuran Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.