

DAFTAR PUSTAKA

- Chandra, G. (2001). *Strategi dan Program Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Djarwanto Ps. (1996). *Mengenal Beberapa Uji Statistik dalam Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- Engel, Blackwell, Miniard. (1994). *Perilaku konsumen*. Jilid 1. Edisi keenam. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Finch, Lloyd. (2004). *Menjadi Customer Service Representative yang Sukses*. Jakarta: Penerbit PPM.
- J. Supranto (2003). *Metode Riset Aplikasinya dalam Pemasaran*. Edisi revisi ketujuh. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta
- _____ (2001). *Statistik Teori dan Aplikasi*. Edisi keenam. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler & Armstrong. (2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Edisi kedelapan. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Lupyadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Penerbit: Salemba Empat
- Saleh, S. (1985). *Statistik Nonparametrik*. Edisi I. Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Santoso, S. (2001). *Buku Latihan SPSS Statistik Non Parametrik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- _____ (2001). *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- _____ (2001). *Buku SPSS Versi 10.0*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Setiadi, N. (2003). *Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Kencana.
- Singarimbun, M. (1987). *Metode Penelitian Survey*. Edisi revisi. Jakarta: LP3ES.