

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1993 *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Cetakan Ke-8, Rineka Cipta, Jakarta.
- Basu Swasta, 1981, *Azas-azas marketing*, Penerbit Liberty, Yogyakarta
- Basu Swasta DH. Drs Hani Handoko, Drs, 1992, *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*, Penerbit Liberty, Yogyakarta
- Darmadi Durianto, Sugiarto, Tony Sitingjak, 2001. *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, Edisi II. Gramedia Pustaka Utama Jakarta.
- James F Engel, Roger D. Blackwell, Paul W. Miniard, 1994, *Perilaku Konsumen*, Edisi Keenam, Binarupa Aksara, Jakarta
- Engel, J.F., Black Well, R.D. dan Miniard, P.W, 1995. *Perilaku Konsumen*, Ed. Keenam, Jilid 2, Bina Rupa Aksara Jakarta.
- Fandy Tjiptono, 1997. *Strategi Pemasaran*, Andi offset, Yogyakarta.
- Kotler. P, 1997. *Manajemen Pemasaran-Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Jilid 1. Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta Hallindo, Jakarta.
- Nazir, M., 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Rangkuti F, 2002. *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Robert D.Mason. Douglas A.Lind, 1999. *Teknik Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*, Jilid 2. Edisi Bahasa Indonesia, Erlangga, Jakarta.
- Saifudin Azwar, 1998, *Sikap Manusia : Teori dan Pengukurannya*, Edisi 2, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Singarimbun, Effendi, 1989. *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta.
- Sugiyono, 2003. *Metode Penelitian Bisnis*, Alfa Beta, Bandung.
- Supranto J, 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.