

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi.2002. Prosedur Penelitian: Jakarta: Rhineka Cipta.

Tjitono, Fandi.1998. Strategi Pemasaran. Jakarta. Gramedia.

Yoety, Oka A.2003. Customer Service. Cara Efektif memuaskan Pelanggan. Jakarta :

Pradnya Paramitha

Peter, J. Paul dan Olson.2006. Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran. Edisi ke Empat, Jilid I. Penerbit Erlangga. Jakarta.

Simamora, Bilson.2006. Panduan Riset Perilaku Konsumen. Penerbit PT. Gramedia Pustaka

Swasta Baso dan Irwan. 2008. Metode Penelitian. Penerbit Liberty.

Stanton, William J.1996. Prinsip Pemasaran (terjemahan). Edisi 7, Jilid I. Erlangga. Jakarta.

Kotler, Philip.2002. Manajemen Pemasaran (terjemahan). Edisi Milenium, Jilid I. PT.

Prenhallindo. Jakarta.

Kotler.2000.Manajemen Pemasaran di Indonesia. Jakarta : Salemba Empat

Indriantoro dan Supomo.1999. Metode Penelitian. Jakarta : Alfabeta.

Azwar, S.(2000). Metode Penelitian. Yogyakarta : Pustaka Pelajar