

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto Suharsimi, 1998, **Prosedur Penelitian, suatu pendekatan praktek**, Rineka Cipta, Jakarta.

Davis, 2000, **Manajemen Strategik**, Erlangga, Jakarta

Dharmamesta, 2000, **Ketidakpuasan konsumen, karakteristik produk dan kebutuhan mencari variasi berpengaruh secara bersama-sama terhadap keputusan perpindahan suatu merek**, Journal, Jakarta

Djarwanto, 1993, **Statistik Induktif**, Penerbit BPFE, Yogyakarta

Engel, James F, Blackwell G Roger & Miniard W Paul, 1994, **"Perilaku Konsumen"**, Terjemahan F.X. Budiyanto, Binarupa Aksara,

Gitosudarmo, Indriyo, **Manajemen Pemasaran**, Salemba Empat, Jakarta

Handoko dan Swasta, 1995, **"Manajemen"**, BPFE, Yogyakarta

Kertaya, Hermawan, 1996, **Kepuasan Konsumen**, Erlangga, Jakarta.

Nurgiyantoro Burhan, 2000, **Statistik Terapan**, Gadjag Mada University Press, Yogyakarta

Philip Kotler, 1995, **"Manajemen Pemasaran, Analisa, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian"**, Terjemahan Ancella Anitawati Hermawan, SE, MBA, Salemba Empat Jakarta.

Stanton William J, 1996, **"Prinsip-Prinsip Pemasaran"**, Erlangga, Jakarta.

Wibisono Dermawan, 2000, **Riset Bisnis**, BPFE Yogyakarta, Yogyakarta

