



Daftar Pustaka

- Cooper, Donald R and Pamela S Schindler, 2008, Business Research Method, McGraw-Hill Irwin, New York
- Cristhoper H Lovelock dan Lauren K. Wright, 2007, Manajemen Pemasaran Jasa, Alih bahasa Agus Widyanoro, Cetakan Kedua, Jakarta; PT. INDEKS
- Irawan, Handi. 2003. Prinsip-prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Penerbit Elek Media Komputindo
- Kotler, Philip dan Armstrong. (2003). Dasar-Dasar Pemasaran, jilid 1. edisi kesembilan. PT INDEKS kelompok GRAMEDIA. Jakarta
- Kotler, Philip. 2002. *Marketing Management*, Millenium Edition North Western University New Jersey, Prentice Hall Inc.
- Kotler, Philip. (2005). *Marketing Management*. 11th Edition. Pearson Education Inc, New Jersey.
- Kotler, Philip., dan Armstrong, Gary. (2008). Principles Of Marketing, International Edition. Jilid 12. Prentice Hall, London.
- Kotler, Philip & Keller, K.L. (2007). Manajemen Pemasaran, Ed12. Jilid 2. Penerbit PT Indeks Jakarta.
- Kotler, Phillip dan Kevin Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Erlangga, Jakarta
- Kotler Philip, 2009, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*, Millenium edition, Prentice-Hall, Inc, New Jersey.
- Rangkuti, Freddy. (2003). Measuring Customer satisfaction. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Simamora, Bilson. 2003. Panduan Riset Perilaku Konsumen, Jakarta PT Gramedia Pustaka Utama
- Simamora, Bilson (2001). Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel. Edisi pertama. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Tjiptono Fandy, 2003, Strategi Pemasaran, Edisi Kedua, Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono Fandy. 2002. Prinsip-Prinsip Total Quality Service. Penerbit Andi. Yogyakarta.

1. Dilarang mengutip atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Umar, Husein.(2008). Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan. Rajagrafindo Persada,

Jakarta

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.