



- Arikunto, S., 1993, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek, Ed. II*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Baduarsa, S. dan Sirait, S.M. 1992, *Salesmanship*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Cravens, David, W., 1996, *Strategi Bersaing*, Terjemahan, Ed. IV, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Engel, E.J., R.D. Blackwell, P.W. Miniard, 1995, *Perilaku Konsumen, Jilid Dua*, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Hadi, Sutrisno, 1991, *Analisis Butir Untuk Instrumen*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Irawan Handi, 2002, 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan (Paradigma Baru merebut hati pelanggan untuk memenangkan persaingan).
- Irawan, Widjaya. F, dan Sudjani, M-N., 1997, *Pemasaran : "Prinsip dan Kasus" Edisi 2*, BPFE, UGM, Yogyakarta.
- Kartajaya, Hermawan, 1996, *Marketing Plus 2000 : Siasat Memenangkan Persaingan Global*, PT Gramedia Pustaka Jaya, Jakarta.
- Kotler. P., dan Armstrong, G., 1996, *Dasar-dasar Pemasaran Intermedia*, Jakarta.
- Kotler, Philip, 1996, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, dan Pengendalian, Terjemahan, Jilid I, Ed. V*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Marzuki, 1996, *Metodologi Riset*, Bagian Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Mc. Carthy, E.j, dan Perreault, W.D., 1993, *Dasar-dasar Pemasaran Edisi Kelima*, Erlangga, Jakarta.
- Muhammad Suwarsono, 2002, *Manajemen Strategik (Konsep Dan Kasus) Edisi Ketiga*, UPP AMP YKPN, Yogyakarta.
- Porter, Michael, E., 1997, *Strategi Bersaing : Teknik Menganalisis Industri dan Pesaing, Terjemahan*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Santoso Singgih, 1999, *SPSS, Mengolah Data Statistik, Profesional Versi 7.5*, PT Elek Media Komputindo, Jakarta.
- Singarimbun, Masari, Sofyan Effendi, 1995, *Metode Penelitian Survei*, Lembaga Penelitian Pendidikan dan Penerangan Ekonomi dan Sosial, Jakarta.
- Sudjana, 1998, *Metode Statistik*, Tarsito, Bandung.
- Sukamulja S, 2002, *Perspektif dan Prospektif E-Business 2003 Serta Risiko Manajemen Dalam Menyikapi Perkembangan E-Business*, Seminar



Supranto, S., 1997, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Rineka Cipta, Jakarta.

Tjiptono F, 1999, *Strategi Pemasaran, Edisi Kedua*, Andi Offset, Yogyakarta.

Umar, H., 1999, *Riset Strategi Perusahaan*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Umar Husein, 1997, *Metodologi Penelitian (Aplikasi Dalam Pemasaran)*, Cetakan Pertama, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Wibowo, Ari Satriyo, Ventura Elisawati dan Hermawan Kartajaya, 1996, *36 Kasus Pemasaran Asli Indonesia*, Elex Media Komputindo, Jakarta.