



Buku
UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Analisis aspek kualitas distribusi bisnis pelumas PT Pertamina (Persero) dengan menggunakan kuesioner kepuasan dan kepentingan distributor
SURYOARDIPRASTYO, Anuh Naim, Dr., MBA
Universitas Gadjah Mada, 2008 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

BPS (Biro Pusat Statistik), 2006. *Statistik Indonesia*. Jakarta : BPS

Durianto, Darmadi, Sugiarto dan Sitinjak, Tony, 2001. *Strategi Menaklukkan Pasar : Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Foster, Timothy, R.V, 2001. *Memberikan Perhatian Kepada Pelanggan* (Terjemahan. Agus Teguh H). Elex Media Komputindo, 2001

Indonesia Energy Outlook & Statistics, 2002. Jakarta : PEUI

Kuncoro, Mudrajad, PhD, 2003 *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta : Penerbit Erlangga.

Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control*, The Millenium Edition, New Jersey : Prentice Hall Inc.

Pertamina Lubricants Guide, 2002. Jakarta : Pemasaran & Niaga Unit Pelumas.

Porter, Michael E, 1980. *Strategi Bersaing : Teknik Menganalisis Industri dan Pesaing* (Terjemahan Agus Maulana), Erlangga.

Sugiyono, Dr, 2003. *Statistika untuk Penelitian*, Cetakan kelima, Bandung : CV. Alfabeta.

Supranto, J. MA, 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan (Untuk Menaikkan Pangsa Pasar)*, Jakarta : Penerbit : Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy, 2000. *Strategi Pemasaran*. Jogjakarta : Andi.

Umar, Husein, 2004, *Strategic Management in Action*, Cetakan ketiga, Jakarta : Penerbit : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Wahyudi, Sri Agus, 2001 *Manajemen Strategik – Pengantar Proses Berpikir Strategik*. Jakarta : Binarupa Aksara.

Wibisono, Dermawan, 2003, *Riset Bisnis – Panduan Bagi Praktisi dan Akademisi*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Valarie A. Zeithami and Mary Jo Bitner, *Services Marketing*, 2000, Mc-Graw-Hill..

Lain – lain :

Majalah Hilir, The Indonesia Oil and Gas Downstream Business Magazine, Edisi No. 10/2007

Warta Pertamina, Edisi No. 11/XXXVII Nopember 2002.