

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2005). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. (1990). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statisti Kota Batam, 2009
- Dhamesta, Basu Swasta. (2000). *Manajemen Pemasaran : Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : Liberty
- Kotler, Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Salemba Empat.
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Prenhallindo.
- Kotler, Philip, dkk. (2007). *Manajemen Pemasaran (Edisi Kesebelas)*. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lupiyoadi, Rambat. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi Kedua)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. (2002). *Perilaku Konsumen (Edisi Revisi)*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Marpaung, Happy. dan Bahar, Herman. (2002). *Pengantar Pariwisata*. Bandung: Alfabeta.
- Prasetijo, Ristiyani. (2004). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : Andi
- Sudjana. (2005). *Metoda Statistika*. Bandung : Tarsito.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : CV.Alfabeta.
- Surakhmad. (2008). *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta : Andi

Tjiptono, Fandy. (2006). *Strategi Pemasaran (Edisi Kedua)*. Yogyakarta : Andi

Umar, Husein. (2003). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

Undang – Undang No. 10 Tahun 2009

Yoeti, Oka. (1984). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung : Angkasa.

Yuri. (2007). *Marketing Mix DHL Express*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka.

Zeithaml, Valerie A. (2000). *Service Quality, Profitability, and the Economic Worth of Customers: What We Know and What We Need to Learn*. Journal of the Academy of Marketing Science.

