DAFTAR PUSTAKA

Sugiyono, 2007, Metodologi Penelitian Bisnis, PT. Gramedia, Jakarta

_____ Sugiyono.2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Umi Narimawati, 2008,*Teknik-Teknik Analisis Multivariate Untuk Riset Ekonomi.* Graha Ilmu, Yogyakarta,2001.

Husen, Umar, 2000, *Metode Riset Bisnis*, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama

Management Strategi , 2001.

Kotler, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Milenium, PT. Prebalindo, Jakarta.

Kotler, 2002, *Manajemen Pemasaran,* Edisi Milenium, Jilid I, Penerbit PT. Prenhallindo, Jakarta.

Chusk Williams, 2001, *Manajemen Pemasaran*, Selemba Empat, Jakarta.

Porter, 1994. *Competitive Strategy,* Erlangga, Jakarta

Porter ,1993 (p.110). Strategi bersaing, teknik menganalisis industri dan pesaing, PT. Erlangga, Jakarta

Dodds, 1991, Harga Risiko, Jilid II, Kewenangan Likuidasi Tertib, . Jakarta: PT. Bhuana Ilmu Populer

Sumandy, 2005, *Ramai-Ramai Mengepung Pocari Sweat,* http://swa.co.id

Ambar, Machfoedy, 2005 , *Usaha Kecil Menengah Definisi dan Pengenalan Tentang Strategi Marketing*, www.perpus@unikom.ac.id

Andi Anugerah, 2005, *Strategi Call Center Perbankan Sebagai Interaksi Nasabah*, www.perpus@unikom.ac.id

LAMPIRAN - LAMPIRAN