

DAFTAR REFERENSI

- Astrid Orsini Depary, 2010, **Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pemasaran di Stasiun Pengisian Bahan Bakar untuk Umum (SPBU) di Semarang**, Tesis Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Diponegoro (tidak dipublikasikan)
- Ferdinand, Augusty Prof., 2011, **Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Desertasi Ilmu Manajemen**, Semarang: BP Undip
- Ghozali, Imam, 2006, **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS**, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Kotler, P., 2000, **Manajemen Pemasaran**, Edisi 9, Jakarta: PT. Prenhallindo
- Levine et al., 2011, **Statistics for Managers**, New Jersey, Prentice-Hall, Inc.
- Muhidin, Sambas Ali dan Abdurahman, Maman, 2007, **Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam Penelitian**, Bandung : Pustaka Setia
- Nazir, Moh, 1999, **Metode Penelitian**, Cetakan ketiga, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Parasuraman, A, Berry, LL dan Zeithamil, VA, 1990, **"An Empirical Examination Of Relationships In An Extended Servicequality Model"** Report, No.90-122, Marketing Sciences Institute, Camberige, MA
- Russel, Roberta S. Dan Bernard W. Taylor, 2000, **Operation Management**, New Jersey, Prentice-Hall, Inc.
- Sekaran, Uma and Bougie, Roger, 2009, **Research Method for Business: A Skill Building Approach**, UK: John Wiley & Sons Ltd.
- Suhari, 2008, **Pengaruh Penerapan Pertamina Way terhadap Kualitas Pelayanan dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas (Studi Kasus pada SPBU 44.591.14 Pati)**, Tesis Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Diponegoro (tidak dipublikasikan)

Supranto J., 2004, **Proposal Penelitian dengan Contoh**, Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press), Jakarta

Wibowo, 2011, **Manajemen Kinerja**, Rajawali Pers, Jakarta

Widiyanto, Ibnu, 2005, **Metode Riset Bisnis**, Jakarta: STIE IPWIJA

Internet:

<http://bisnis.vivanews.com/news/read/193099-mustafa--Pertamina-kalahkan-shell---petronas>

<http://pastipas.pertamina.com/>

<http://swa.co.id/updates/persaingan-panas-Pertamina-shell-dan-petronas>

<http://www.bumn.go.id/Pertamina/id/tentang-kami/tentang-perusahaan/>

<http://www.Pertamina.com/>

<http://www.Pertamina.com/download/mediaPertamina/agustus2007/mpno21200807.pdf>