

## DAFTAR PUSTAKA

- Barnes, James G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management*. Penerjemah: Andreas Winardi. Yogyakarta: Andi Offset
- Erwan W. (2007). *Manajemen Kualitas Produksi Dan Jasa*. Edisi Kesatu. Ekonisia: Yogyakarta.
- Handi Irawan. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia
- Irawan. (2003). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Jerry Braund, Steve Davidson, Justin Owen, Pete Robinson, Rob Rubin, Stew Smith (2003), *The Complete Guide To Paint Ball*, New York : Hetherleigh Press
- Kotler, Philip dan Keller, K.L. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2008). "Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 12". Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Nazir, Moh. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Nofi Marlina Siregar, Martino Herlangga, *Peranan Permainan Paintball Dalam Membentuk Karakter Kepemimpinan Terhadap Remaja*, Jakarta: UNJ
- Kotler, Philip dan Keller, K.L. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhalindo
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta
- Suharsimi Arikonto. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sutrisno Hadi. (1991). *Analisis butir-butir untuk Instrumen Angket, Tes & Skala Nilai dengan Basica*. Yogyakarta: andi Offset
- Zeithmall, V.A. Parasuraman, and Berry, L.L. (1998). *Delivering quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, New York: The Free Press.