

DAFTAR PUSTAKA

1. Hayes E. Bob; “*Measuring Customer Satisfaction*”, ASQ Quality Press, USA, 1998.
2. Muis, Rudijanto; “**Diktat Kuliah Statistika Industri II**”, Bandung.
3. Purnama, C. M. Lingga; ”*Strategic Marketing Plan*”PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002.
4. Ronald E. Walpole; “**Pengantar Statistika**” edisi 3, PT. Gramedia pustaka Utama, Jakarta 1993
5. Sri Rahayu : “**Aplikasi SPSS Versi 12.00 dalam Riset Pemasaran**”, CV. Alfabeta, Bandung, 2005.
6. Sugiyono; “**Metode Penelitian Administrasi**”, CV . Alfabeta, Bandung, 2006.
7. Supranto, J.; “**Pengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar**”, PT Rineka Cipta, Jakarta, 2001.