

DAFTAR PUSTAKA

1. Hayes E. Bob; *“Measuring Customer Satisfaction”*, ASQ Quality Press, USA, 1998.
2. Kotler. Dan Keller; *“Manajemen Pemasaran”*, jilid 1, Edisi 13, Erlangga, Jakarta, 2009.
3. Kotler, Philip.; *“Manajemen Pemasaran”*, jilid 1, Edisi Milenium, PT Prehallindo, Jakarta, 2004.
4. Muis, Rudijanto; *“Diktat Kuliah Statistika Industri II”*, Bandung.
5. Ronald E. Walpole; *“Pengantar Statistika”* edisi 3, PT. Gramedia pustaka Utama, Jakarta 1993
6. Rahayu, Sri; *“Aplikasi SPSS Versi 12.00 dalam Riset Pemasaran”*, CV. Alfabeta, Bandung, 2005.
7. Sugiyono; *“Metode Penelitian Administrasi”*, CV . Alfabeta, Bandung, 2006.
8. Supranto, J.; *“Pengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar”*, PT Rineka Cipta, Jakarta, 2001.
9. Zeithaml, A. Valarie; *“Service Marketing”*, Mc Graw Hill, USA, 2000.
10. www.masshar2000.com (diakses pada tanggal 10 November 2014).
11. <http://e-journal.uajy.ac.id/713/3/2TA12980.pdf> (diakses pada tanggal 10 November 2014).