

## DAFTAR PUSTAKA

1. Kotler, Philip, 2002, “ Manajemen Pemasaran ”, Edisi Milenium jilid I, Prehalindo, Jakarta.
2. Kotler, Philip, 2002, “ Manajemen Pemasaran ”, Edisi Milenium jilid II, Prehalindo, Jakarta.
3. Kotler, Philip & Amstrong, Gary, 1996, “ Principle of Marketing ”, Seventh Edition, Prentice Hall.
4. Sudjana, 1996, “ Metoda Statistika ”, Edisi keenam, Tarsito, Bandung.
5. Hasan, Iqbal, 2002, “ Pokok – Pokok Materi Statistika I ”, PT Bumi Aksara, Jakarta.
6. Hasan, Iqbal, 2002, “ Pokok – Pokok Materi Statistika II ”, PT Bumi Aksara, Jakarta.
7. Martin, William, 2004, “ Quality Customer Service ”, PPM, Jakarta.
8. Irawan, Handi, 2002, “ 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan ”, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
9. Supranto, 2001, “ Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan ”, PT Rineka Cipta, Jakarta.
10. Ratminto & Winarsih, Atik Septi, 2006, “ Manajemen Pelayanan ”, Pustaka Pelajar, Jakarta.
11. Singarimbun, Masri & Effendi, Sofian, 1989, “ Metode Penelitian Survei ”, LP3ES, Jakarta.
12. Simamora, Bilson, 2004, “ Riset Pemasaran ”, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.