

DAFTAR PUSTAKA

1. Anto Dajan, 1986, Pengantar Metode Statistika, Cetakan 2, Jilid 2, LP3ES, Jakarta.
2. F. Gerson, Richard, 2001, Mengukur Kepuasan Pelanggan, Crisp Publications, Inc, Jakarta.
3. Fandy Tjiptono, 2004, Manajemen Jasa, Edisi ke - 3, Andi, Yogyakarta.
4. Kotler, Phillip, 2000, Manajemen Pemasaran, jilid 1, Edisi Millenium, Prenhallindo, Jakarta..
5. Linda C. Ueltschy, Michel Laroche, Robert D. Tamilia, Peter Yannopoulos, 2004, "Cross-cultural invariance of Measures Of Satisfaction and Service Quality", journal of business research, (Vol. 57), pp. 901-912.
6. Rambat Lupiyoadi, 2001, Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi ke - 1, Salemba Empat, Jakarta.
7. Sudjana, 1991, Statistika untuk Ekonomi dan Niaga, Jilid 2, Tarsito, Bandung.
8. Tim Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Marantha Bandung, 2001, Modul Statistika Komputer 2, edisi pertama, Bandung.