

DAFTAR PUSTAKA

1. Fandy Tjiptono; **“Manajemen Jasa”**, Andi, Yogyakarta, 2000
2. Jogiyanto; **“Metodologi Penelitian Bisnis”**, Fakultas Ekonomi UGM, Yogyakarta.
3. Kotler , Philip, **“Manajemen Pemasaran”**, PT. Dadi Karya Abadi Indonesia,1997
4. Kotler *and* Keller, **“Manajemen Pemasaran”**, Jilid 2, Edisi Tiga Belas, Erlangga, 2009.
5. Rayahu, Sri, **“Aplikasi SPSS versi 12.00 Dalam Riset Pemasaran”**, Alfabeta, Bandung, 2005
6. Sudaryono, **“Statistika Probabilitas – Teori dan Aplikasi”**, Andi, Yogyakarta, 2002.
7. Sugiono, **“Metodologi Penelitian Administrasi”**, Alfabeta, Bandung, 2001
8. Supranto, J; **“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar”**, PT Rineka Cipta, Jakarta, 2001.
9. Wijaya, Tony; **“SPSS 19”**, Cahaya Atma, 2011