

DAFTAR PUSTAKA

1. Hair, F. Joseph; “*Multivariate Data Analysis*”, Sixth Edition, Pearson Education Inc, 2006.
2. Kotler, Philip; “*Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*”, Jilid 1, Edisi 9, Erlangga, Jakarta, 1997.
3. Kotler, Philip; “*Manajemen Pemasaran*”, Jilid 1, Edisi Milenium, PT. Prehallindo, Jakarta, 2004.
4. Margono, S; “*Metodologi Penelitian Pendidikan*”, PT. RINEKA CIPTA, Jakarta, 2003.
5. Sugiyono, Prof., DR; “*Metode Penelitian Administrasi*”, CV. Alfabeta, Bandung, 1998.
6. Sugiyono, Prof., DR.; “*Statistika Untuk Penelitian*”, CV. Alfabeta, Bandung, 2004.
7. Supranto, MA.; “*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*”, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2001.
8. Walpole, R E; “*Pengantar Statistika*” Edisi ke-3, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1993.
9. Zeithaml, A. Valarie; “*Service Marketing*”, Mc Graw Hill, USA, 2000.