

## DAFTAR PUSTAKA

1. Hair, F. Joseph; "*Multivariate Data Analysis*", Seventh Edition, Pearson Education Inc, 2014.
2. Kotler, Philip; "*Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*", Jilid 1, Edisi 9, PT. Prehanllindo, Jakarta, 1997.
3. Margono, S; "*Metodologi Penelitian Pendidikan*", PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2003.
4. Rahayu, Sri, "*Aplikasi SPSS Versi 12.00 Dalam Riset Pemasaran*", CV. Alfabeta, Bandung, 2005.
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 Meningkatkan 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.