

DAFTAR PUSTAKA

1. Hair, Joseph F; “*Multivariate Data Analysis, 7th ed*”, Pearson Education Limited ,2014.
2. John A. Martilla and John C. James, “*Importance-Performance Analysis*” (Journal of Marketing, January, 1977).
3. Kotler, Philip; “*Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*”, Jilid 1, Edisi 9, Erlangga, Jakarta, 1997.
4. Kotler, Philip; “*Manajemen Pemasaran*”, Jilid 1, Edisi ke-12, PT. Indeks, 2007.
5. Margono, S; “*Metodologi Penelitian Pendidikan*”, PT. RINEKA CIPTA, Jakarta, 2003.
6. Rahayu, Sri; “*Aplikasi SPSS Versi 12.00 Dalam Riset Pemasaran*”, CV. Alfabeta, Bandung, 2005.
7. Sarwono, Jonathan dan Herlina Budiono; “*Statistik Terapan: Aplikasi Untuk Riset Skripsi, Tesis Dan Disertasi Menggunakan SPSS, Amos dan Excel*”, PT. Gramedia, Jakarta, 2012.
8. Sugiyono, Prof., DR; “*Metode Penelitian Administrasi*”, CV. Alfabeta, Bandung, 1998.
9. Supranto, J; “*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*” , PT Rineka Cipta, Jakarta, 2001.
10. Supranto, J; “*Statistik Teori dan Aplikasi*” Edisi ke-6, Erlangga, Jakarta, 2001.
11. Umair, H; “*Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*”, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000.
12. Walpole, R E; “*Pengantar Statistika*” Edisi ke-3, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1993.
13. Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. dan Berry, L.L., “*Delivering Quality Service*” , New York, 1990.