

DAFTAR PUSTAKA

1. Kotler, Philip; *“Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian”*, Prenhallindo, Jakarta, 1997.
2. Oliver, Richrad L.; *“Satisfication : A Behavioral Perspective on the Consumer”*, International Editons, Mc Graw-Hill Co. Inc., Singapore, 1997.
3. Stanton, William J. and Charles Futrell, *“Fundamental of Marketing”*, 8th editions, Mc Graw-Hill., Co. Inc., New York, 1987.
4. Sugiono; *“Metode Penelitian Administrasi”*, Edisi ke-2, Alfabeta, 1994.
5. Sugiono, Dr., Eri Wibowo, S.Pd.; *“Statistika Untuk Penelitian dan Aplikasinya dengan SPSS 10.0 for Windows”*, Cetakan ke-1, Alfabeta, Bandung, 2001.
6. Supranto J., MA., *“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar”*, PT. Rineka Cipta, 1997.
7. Tjiptono, Fandy; *“Manajemen Jasa”*, Andi Offset, Yogyakarta, 1996.
8. Walpole, Ronald E., *“Pengantar Statistika”*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1995.
9. Zeithaml, Valerie A., Parasuraman and Leonard I. Berry; *“Delivering Service Quality : Balancing Customer Perceptions and Expectations”*, The Free Press, New York, 1990.