

DAFTAR PUSTAKA

1. Santoso, Singgih. ; “***Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik***”, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2004.
2. Singarimbun, Masri., Efendi, Sofian. ; “***Metode Penelitian Survei***”, edisi revisi, LP3ES, Jakarta,1989
3. Sugiyono, Dr.; ”***Metode Penelitian Bisnis***”, CV. ALFABETA, Bandung, 2003.
4. Sugiyono, Dr.; ”***Statistika untuk Penelitian***”, CV. ALFABETA, Bandung, 2003.
5. Tjiptono, Fandy.; “***Manajemen Jasa***”, Penerbit Andy, Yogyakarta, 1996
6. Umar, Husein.; “***Riset Strategi Perusahaan***”, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1999.
7. Walpole, Ronald E. ; “***Pengantar Statistika***”, edisi ke 3, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1993.
8. Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman, Leonard L. Berry. ; “***Delivering Quality Service : Balancing Customer Perseption and Expectations***”, The Free Press, New York, 1990.