

DAFTAR PUSTAKA

1. Dillon, William R and Matthew Goldstein, “*Multivariate Analysis Method and Application*”, John Willey & Sons, Inc, 1984
2. Kotler, Philip 2000 “*Marketing Management*”; A; P; I and C
3. Kotler, Philip “**Manajemen Pemasaran**”, PT Prenhallindo, Jakarta, 1997
4. Payne Adrian.; “*Service Marketing Pemasaran Jasa*”, Penerbit Andi Yogyakarta, 2000
5. Rangkuti, Freddy ; “**Riset Pemasaran**”, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1997
6. Rangkuti, Freddy ; “*Measure Customer Satisfaction*”, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta,2003
7. Santoso, Singgih 2002, “**Buku Latihan SPSS Statistika Multivariate**”, Cet 1, PT Elex Media Komputindo, Jakarta
8. Sugiyono ; “**Metode Penelitian Bisnis**”, Penerbit CV ALFABETA, Bandung, 1999.
9. Supranto, J , M.A; “**Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan**”, Rineka Cipta, Jakarta, 1997
10. Tjiptono Fandy; “Manajemen Jasa”, Penerbit Andi Yoygakarta, 1996
11. Usmara. A; “ Strategi Baru Manajemen Pemasaran”, Penerbit Amara Books, Yoygakarta, 2003