

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, Dr.; "Manajemen Penelitian," cetakan pertama, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 1990
- Hasan, M. Iqbal, Ir., M.M.; "Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya," Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta, 2002
- Jatnika, Ratna, Dra., MT.; "Pelatihan Metodologi Penelitian: Merancang dan Menguji Kuesioner serta Mengolah dan Menganalisis Data Kuesioner dengan SPSS," Bandung, 1999
- Margono, S., Drs.; "Metodologi Penelitian Pendidikan," Penerbit Rineka Cipta, Semarang, 1996
- Santoso, Singgih; "SPSS versi 10 Mengolah Data Statistik secara Profesional," Penerbit PT. Elex Media Komputindo, Gramedia, Jakarta, 2001
- Sugiyono, DR.; "Metode Penelitian Administrasi," Penerbit Alfabeta, Bandung, 2002
- Sukardi, Prof., Ph.D.; "Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan Praktiknya," Penerbit Bumi Aksara, Jakarta, 2003
- Supranto, J., Prof., M.A.; "Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar," Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 2001
- Tjiptono, Fandy; "Manajemen Jasa," Penerbit Andi, Yogyakarta, 1996
- Walpole, Roland E.; "Pengantar Statistika," edisi ke-3, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1993
- Walpole, Roland E., Myers, Raymond H.; "Ilmu Peluang dan Statistika untuk Insinyur dan Ilmuwan," edisi ke-4, Penerbit ITB, Bandung, 1995
- Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman, Berry, Leonard L.; "Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations," The Free Press, New York, 1990