

DAFTAR PUSTAKA

1. Kaplan, Robert M. dan Saccuzzo, Dennis, *Psychological Testing : Principles Applications and Issues*, Brool/Cole Publishing Co., a Divisom Wadsworth, Inc., 1993.
2. Kotler, Philip, Manajemen Pemasaran, Jilid 2, Prenhallindo, Jakarta, 1997.
3. Nugraha, Yudi Sam, Analisis kualitas Pelayanan Konsumen Berdasarkan Persepsi dan Ekspektasi untuk Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Konsumen Provider Internet, Tugas Sarjana, ITENAS, Bandung, 2001.
4. Parasuraman, Zeithaml and Berry, *Delivering Quality, Balancing Costumer Perceptions and Expectations*, The Free A Division of Macmillan. Inc. New York, 1993.
5. Rukmi, Hendang Setyo, Analisis Hubungan Antara Jenis Kekuasaan, Perilaku Kepemimpinan dan Komitmen Pada Pelayanan Pelanggan, Tesis Program Studi Teknik dan Manajemen Industri, Program Pasca Sarjana ITB, Bandung, 2001.
6. Santoso, Singgih, Buku Latihan SPSS Statistik Non Parametrik, PT Elex Media Komputindo, Jakarta, 2001.
7. Singarimbun, Masri, Metode Penelitian Survai, LP3ES, Jakarta, 1989.
8. Supranto, J., M.A., Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Rineka Cipta, Jakarta, 1997.
9. Tjiptono, Fandy, Manajemen Jasa, ANDI, Yogyakarta, 1996.
10. Walpole, Ronald E., Raymond H. Myers, Ilmu Peluang dan Statistika Untuk Insinyur dan Ilmuwan, Terbitan ke-2, Penerbitan ITB, Bandung, 1986.