

DAFTAR PUSTAKA

1. Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, "*Total Quality Management*", Edisi Revisi, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2001.
2. Kotler, Philip; "*Manajemen Pemasaran*", Edisi Bahasa Indonesia Jilid 2, PT.Prehalindo, Jakarta, 1998.
3. Supranto, J., Prof., M.A.; "*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*", Penerbit RINEKA CIPTA, Jakarta, 2001.
4. Sugiyono, DR.; "*Metode Penelitian Administrasi*", Penerbit ALFABETA, Bandung, 2002.
5. Santoso, Singgih ; "*SPSS Versi 10 Mengolah Data Statistik Secara Profesional*", Penerbit PT. Elex Media Komputindo, Gramedia, Jakarta, 2001.
6. Sugiyono, Dr., Eri Wibowo, S.Pd.; "*Statistika Untuk Penelitian dan aplikasinya dengan SPSS 10.0 for Windows*", Cetakan ke 1, Alfabeta, Bandung, 2001.
7. Valarie A, Zeithaml, A. Parasuraman, Berry, Leonard L; "*Delivering Quality Service*", The Free Press, Ney Work, 1990.
8. Walpole, Ronald E.; "*Pengantar Statistika*", edisi ke-3, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1993.
9. Whiteley, R.C; "*The Customer Driven Company*", The Forum Corporation, 1991.

DATA PENULIS

Nama : Devi Gozal
Alamat di Bandung : Jl. Andir no.12 / 78 Bandung
Alamat Asal : Jl. Andir no.12 / 78 Bandung
No. Telp Bandung : 022 6040325
No. Telp Asal : 022 6040325
No. Handphone : 081321870888 / 91299984
Alamat email : dv_rvn_999@yahoo.com
Pendidikan : SMUK 3 BPK Penabur Bandung
Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha
Nilai Tugas Akhir :
Tanggal USTA :