

DAFTAR PUSTAKA

1. James, Martilla.; “ Importance Performance Analysis “ Journal of Marketing, 1997.
2. Kotler, Philip.,” Manajemen Pemasaran “, Edisi Milenium, Prehallindo, Jakarta, 2002.
3. Santoso, Singgih; “SPSS versi 10 Mengolah Data Statistik secara Profesional,” Penerbit PT. Elex Media Komputindo, Gramedia, Jakarta, 2001.
4. Sugiyono, DR.; “Metode Penelitian Administrasi,” Penerbit Alfabeta, Bandung, 2002.
5. Tjiptono, Fandy; “Manajemen Jasa,” Penerbit Andi, Yogyakarta, 1996.
6. Walpole, Roland E.; “Pengantar Statistika,” edisi ke-3, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1993.
7. Walpole, Roland E., Myers, Raymond H.; “Ilmu Peluang dan Statistika untuk Insinyur dan Ilmuwan,” edisi ke-4, Penerbit ITB, Bandung, 1995.
8. Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman, Berry, Leonard L.; “Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations,” The Free Press, New York, 1990.