

DAFTAR PUSTAKA

- ❖ Arikunto, Suharsimi, Dr.; “Manajemen Penelitian,” cetakan pertama, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 1990
- ❖ Durianto, Darmadi; Sugiarto, Tony, Sitinjak., “*Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*”, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2004.
- ❖ Hasan, M. Iqbal, Ir., M.M.; “Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya,” Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta, 2002
- ❖ 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
- ❖ Sugiyono; “*Metode Penelitian Administrasi*”, Alfa Beta, Bandung, 2006.
- ❖ Sugiyono; “*Statistika untuk Penelitian*”, Alfa Beta, Bandung, 1997.
- ❖ Sukardi, Prof., Ph.D.; “Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan Praktiknya,” Penerbit Bumi Aksara, Jakarta, 2003
- ❖ Tjiptono, Fandy; “Manajemen Jasa,” Penerbit Andi, Yogyakarta, 1996
- ❖ Laporan Tugas Akhir Ferdy Timothy Sinaga Dengan Topik Analisis Perbandingan Persepsi Kualitas Minimarket Alfamart Dengan Minimarket Dan Yomart (Studi Kasus Alfamart Di Jalan Sarijadi –Sariwangi, Bandung.),2007.
- ❖ Laporan Tugas Akhir Lena Mariana Dengan Topik Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan ANDI’S Travel Dan Paket Kilat, 2006.
- ❖ Laporan Tugas Akhir Rini Krisnani Parhusip Dengan Topik Usulan Peningkatan Persepsi Kualitas Transline Terhadap Travel Jurusan Transline Terhadap Travel Jurusan Jakarta-Bandung PP lainnya. 2007.
- ❖ Laporan Tugas Akhir Sigit Prabowo Dengan Topik Analisis Perbandingan Persepsi Kualitas Provider Internet Speedy Dengan pesaing-Pesaingnya,2007.

- ❖ Walpole, Ronald E.; “*Pengantar Statistika*” Edisi ke-3, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1995.
- ❖ Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman, Berry, Leonard L.; “*Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*,” The Free Press, New York, 1990