

DAFTAR PUSTAKA

1. Santoso, Singgih ; ***“SPSS Versi 12 Mengolah Data Statistik Secara Profesional”***, Penerbit PT. Elex Media Komputindo, Gramedia, Jakarta, 2001.
2. Sugiyono, DR.; ***“Metode Penelitian Administrasi”***, Penerbit ALFABETA, Bandung, 2003.
3. Tjiptono, Fandy., Gregorius Chandra; ***“Service Quality & Satisfaction”***, Penerbit ANDI, Yogyakarta, 2005
4. Walpole, Ronald E.; ***“Pengantar Statistika”***, edisi ke-3, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1990.
5. Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman., Berry, Leonard L.; ***“Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations”***, The Free Press, New York, 1990.