

DAFTAR PUSTAKA

1. Durianto, Darmadi; Sugiarto, Tony, Sitinjak., ***“Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek”***, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2004.
2. Muis, Rudijanto; ***“Correspondence Analysis (CA)”***, Diktat Kuliah Analisis Data Statistik, 2007.
3. Muis, Rudijanto; ***“Metode Based On Rank Orders”***, Diktat Kuliah Analisis Data Statistik, 2007.
4. Sugiyono, DR.; ***“Metode Penelitian Administrasi”***, Penerbit ALFABETA, Bandung, 2005.
5. Supranto, J., MA., ***” Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar“***. PT. Rineka Cipta, 1997.
6. Tjiptono, Fandy; ***“Manajemen Jasa”***, Penerbit ANDI, Yogyakarta, 1996.
7. Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra; ***“Service, Quality and Satisfaction”***, Penerbit ANDI, Yogyakarta, 2005.
8. Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman, Berry, Leonard L.; ***“Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations”***, The Free Press, New York, 1990

KOMENTAR DOSEN PENGUJI

Nama Mahasiswa : Grace Septina
NRP : 0323100
Judul Tugas Akhir : Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Taksi Gemah
Ripah Berdasarkan Hasil Perbandingan Persepsi
Kualitas Dengan Taksi Lainnya

Komentar – Komentar Dosen Penguji :

1. Dalam menentukan target, apa sebabnya, kenapa menggunakan *option conservatif* tidak *progresif/agresif*
2. Pelajari teori
3. Frekuensi penyamaran dicek lagi, kalau rutin akan ketahuan.
4. Ok

DATA PENULIS

Nama : Grace Septina
Alamat di Bandung : Jl. Babakan Jeruk 1 no.66 Bandung
Alamat Asal : Perum Suka Seuri Jl. Delima D no 4 Cikampek
No. Telp Bandung : (022) 70045544
No. Telp Asal : (0264) 316686
No. Handphone : 08562043003
Alamat Email : s_grace1985@hotmail.com
Pendidikan : SD IR H Juanda Cikampek
SMP Yos Sudarso Karawang
SMU Yos Sudarso Karawang
Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha
Nilai tugas Akhir : 3,42
Tanggal USTA : 5 Februari 2008