

DAFTAR PUSTAKA

1. Arikunto, Suharsimi, Dr.; ***“Manajemen Penelitian”***, cetakan pertama, Penerbit RINEKA CIPTA, Jakarta, 1990.
2. Hasan, M.Iqbal, Ir., M.M.; ***“Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian Dan Aplikasinya”***, Penerbit GHALIA INDONESIA, Jakarta, 2002.
3. Hill, Nigel ; ***“Handbook of Customer Satisfaction”***, Gower Publishing Limited, England, 1996.
4. Margono, S., Drs.; ***“Metodologi Penelitian Pendidikan”***, Penerbit RINEKA CIPTA, Semarang, 1996.
5. Muis, Rudijanto; ***“Diktat Analisis Data Statistik”***, Bandung, 2004.
6. Muis, Rudijanto, Rudy Wawolumaja; ***“Diktat Rekayasa Kualitas”***, Bandung, 2004.
7. Santoso, Singgih ; ***“SPSS Versi 12 Mengolah Data Statistik Secara Profesional”***, Penerbit PT. Elex Media Komputindo, Gramedia, Jakarta, 2001.
8. Sugiyono, DR.; ***“Metode Penelitian Administrasi”***, Penerbit ALFABETA, Bandung, 2002.
9. Sukardi, Prof., Ph.D.; ***“Metodologi Penelitian Pendidikan : Kompetensi dan Praktiknya”***, Penerbit BUMI AKSARA, Jakarta, 2003.
10. Tjiptono, Fandy; ***“Manajemen Jasa”***, Penerbit ANDI, Yogyakarta, 1996.
11. Walpole, Ronald E.; ***“Pengantar Statistika”***, edisi ke-3, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1993.
12. Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman, Berry, Leonard L.; ***“Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations”***, The Free Press, New York, 1990.