

## DAFTAR PUSTAKA

1. Sugiyono.; **“Metode Penelitian Administrasi”**, Edisi ke-14, Penerbit Alfabeta, Bandung, 2006.
2. Muis, Rudijanto.; **“Diktat Kuliah Analisis Data Statistik”**, Bandung, 2004.
3. Muis, Rudijanto.; **“Diktat Kuliah Statistika Industri II ”**, Bandung, 2004.
4. Tjiptono, Fandy.; **“Service Quality & Satisfaction”**, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2005.
5. Blank, Lelank.; **“Statistical, Procedures For Engineering, Management and Science”**, International Student Edition, McGraw-Hill, Inc, 1982.
6. Santoso, Singgih. ; **“SPSS Versi 12 Mengolah Data Statistik Secara Profesiona”**, Penerbit Elex Media Komputindo, Gramedia, Jakarta, 2001.
7. 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 : Surya Sofianto

NRP : 0423006

Judul Tugas Akhir : Analisis Dan Usulan Dalam Usaha Memperbaiki  
Kualitas Pelayanan Di PT. "TI"

Komentar – Komentar Dosen Penguji :

## **DATA PENULIS**

Nama : Surya Sofianto  
Alamat di Bandung : Jl. Sukamekar II No. 4 Bandung  
Alamat Asal : Jl. Sayangan Lrg. Beca No. 307 Palembang  
No. Telp Bandung : (022) 9151559  
No. Telp Asal : (0711) 317009  
No. Handphone : 081910170737  
Alamat email : strike\_surya@yahoo.com  
Pendidikan : SMUK Xaverius 1, Palembang (2001 – 2004)  
Jurusan Teknik Industri Maranatha 2004  
Nilai Tugas Akhir :  
Tanggal USTA :