

DAFTAR PUSTAKA

1. Arikunto, Suharsimi, Dr.; *“Manajemen Penelitian”*, cetakan pertama, Penerbit RINEKA CIPTA, Jakarta, 1990.
2. Sugiyono, DR.; *“Metode Penelitian Administrasi”*, Penerbit ALFABETA, Bandung, 2006.
3. Supranto, J., Prof., M.A.; *“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar”*, Penerbit RINEKA CIPTA, Jakarta, 2001.
4. Tjiptono, Fandy; *“Manajemen Jasa”*, Penerbit ANDI, Yogyakarta, 1996.
5. Walpole, Ronald E, Raymond H Myers, *Ilmu Peluang Dan Statistika Untuk Insinyur Dan Ilmuawan*, Edisi ke-4, Penerbit ITB Bandung, 1995.
6. Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman, Berry, Leonard L.; *“Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations”*, The Free Press, New York, 1990.

LAMPIRAN

Komentar Dosen Penguji

DATA PENULIS

Nama : Natalia Shirley
Alamat di Bandung : Kopo Permai I Blok L-10, Bandung
Alamat Asal : -
No. Telp Bandung : (022) 5425644
No. Telp Asal : -
No. Handphone : 08156022336
Alamat Email : shirley_ns106@yahoo.co.id
Pendidikan : SMU Trinitas Bandung
Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha
Nilai tugas Akhir :
Tanggal USTA :