

DAFTAR PUSTAKA

1. Arikunto, Suharsimi, Dr.; *“Manajemen Penelitian”*, cetakan pertama, Penerbit RINEKA CIPTA, Jakarta, 1990.
2. Margono, S., Drs.; *“Metodologi Penelitian Pendidikan”*, Penerbit RINEKA CIPTA, Semarang, 1996.
3. Rangkuti, Freddy.; *“Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy”*, cetakan ke-2, Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003.
4. Santoso, Singgih.; *“Aplikasi Excel pada Marketing dan Riset Konsumen”*, Penerbit PT. Elex Media Komputindo, Gramedia, Jakarta, 2001.
5. Santoso, Singgih.; *“SPSS Versi 10 Mengolah Data Statistik Secara Profesional”*, Penerbit PT. Elex Media Komputindo, Gramedia, Jakarta, 2001.
6. Sugiyono, DR.; *“Metode Penelitian Administrasi”*, Penerbit Alfabeta, Bandung, 2003.
7. Sugiyono, DR.; *“Metodologi Penelitian Bisnis”*, Penerbit Alfabeta, Bandung, 2002.
8. Tjiptono, Fandy.; *“Manajemen Jasa”*, Penerbit Andi, Yogyakarta, 1996.
9. Walpole, Ronald E.; *“Pengantar Statistika”*, edisi ke-3, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1995.
10. Walpole, Ronald E., Raymond H Myers.; *“Ilmu Peluang Dan Statistika untuk Insinyur dan Ilmuawan”*, edisi ke-4, Penerbit ITB, Bandung, 1995.
11. Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman, Berry, Leonard L.; *“Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations”*, The Free Press, New York, 1990.