

DAFTAR PUSTAKA

1. Barnes, James G.; *“Secrets of Customer Relationship Management”*, Andi, Yogyakarta, 2003.
2. Bowerman, Bruce L., Richard T. O’Connell., Anne B. Koehler.; *“Forecasting, Time Series, and Regression : an Applied Approach”*, 4th edition, Thomson Brooks/Cole, Belmont, 2005.
3. Dillon, William R., and Matthew Geldstein.; *“Multivariate Analysis : Methods and Applications”*, John Wiley & Sons, Canada, 1984.
4. Kurniawan, Deny.; *“Regresi Linier (Linear Regression)”*, artikel ilmiah, <http://ineddeni.wordpress.com>, 2008.
5. Muis, Rudijanto.; *“Analisis Data Statistik”*, Diktat Kuliah, Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, Bandung, 2007.
6. Nazir, Moh.; *“Metode Penelitian”*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2003.
7. Parintak, Theresia Alfarin.; **”Analisis Kepuasan Konsumen KA Parahyangan Kelas Eksekutif dengan Pemetaan Zone of Tolerance”**, Laporan Tugas Akhir, 2008.
8. Santoso, Singgih.; *“Mengatasi Berbagai Masalah Statistik dengan SPSS Versi 11.5”*, PT. Elex Media Komputindo kelompok Gramedia, Jakarta, 2004.
9. Sugiyono.; *“Metode Penelitian Administrasi”*, Alfabeta, Bandung, 2004.
10. Tjiptono, Fandy.; *“Manajemen Jasa”*. Andi, Yogyakarta, 1996.
11. Umar, Husein.; *“Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis”*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001
12. Wirawan, Christina.; *“Kualitas Jasa”*, Diktat Kuliah, Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, Bandung, 2007.
13. Yazid.; *“Pemasaran Jasa : Konsep dan ImplementasiP”*, Ekonisia, Yogyakarta, 1999.

14. Zeithaml, Valerie A., Mary Jo Bitner., and Dwayne D. Gremler.; ***“Service Marketing : Integrating Customer Focus Across The Firm”***, 4th edition, Mc-Graw Hill International Edition, New York, 2006.
15. <http://groups.google.co.id>.