

DAFTAR PUSTAKA

1. Arikanto, Suharsimi., *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
2. Blank, Leland; "*Statistical Procedures For Engineering, Management, and Science*".1982
3. Hadi Sutrisno, *Analisis Regresi*, Yogyakarta: Andi Offset, 2000.
4. Hermawan, Melina; "**Diktat Kuliah Rekayasa Kualitas**", Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha, Bandung, 2006.
5. Hurriyati, Ratih; "*Bauran pemasaran dan Loyalitas Konsumen*", Bandung, 2005.
6. Margono, S.; "*Metodologi Penelitian Pendidikan*", PT RINEKA CIPTA, Jakarta, 2003.
7. Rangkuti, Freddy; "*Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP*", Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003.
8. Santoso Singgih., SPSS versi 11.5: *Mengolah Data Statistik secara Profesional*, Jakarta:PT Elex Media Kumpotiondo, 2005.
9. Simamora, Bilson; "**Analisis Multivariat Pemasaran**", Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2005
10. Sugiyono; "*Metode Penelitian Administrasi*", CV. Alfabeta, Bandung, 1998.
11. Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung, 2002.
12. Sugiyono; "*Metode Penelitian Administrasi*", CV. Alfabeta, Bandung, 2006.
13. Sulaiman Wahid., "*Analisis Regresi Menggunakan SPSS*", Yogyakarta: Andi Offset, 2004.
14. Supranto, J.; "*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*", PT RINEKA CIPTA, Jakarta, 2001.

15. Tjiptono, Fandy., *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset, 1996.
16. Tjiptono, Fandy., dan Anastasia Diana. *Total Quality Managemen.*, Yogyakarta: Andi Offset, 1996.
17. Walpole, R. E.; *“Pengantar Statistika”*, Edisi 3, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1995.
18. Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman, Leonard L. Berry., *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectation.* New York: The Free Press, 1990.