

## DAFTAR PUSTAKA

1. Alma, Buchari. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung : Alfabeta. 1991.
2. Kotler, Philip and Armstrong, Gary. Principle of Marketing, 7th edition, Upper Sadle River : Prentice Hall International, Inc., 1996.
3. Muis, Rudijanto. Diktat Kuliah Analisis Data Statistik. Bandung. 2004.
4. Muis, Rudijanto. Diktat Kuliah Rekayasa Kualitas. Bandung. 2004.
5. Rangkuti, Freddy. Measuring Customer Satisfaction. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN-JP. Jakarta : PT.Gramedia. 2003.
6. Santoso, Singgih. Riset Pemasaran, Konsep, dan Aplikasi dengan SPSS. Jakarta : PT Elex Media Komputindo Gramedia. 2001.
7. Sugiyono. Metode Penelitian Administrasi. Bandung : Alfabeta. 2006.
8. Tjiptono, Fandy. Manajemen Jasa. Yogyakarta : Andi. 2002.
9. Walpole, Ronald. Pengantar Statistika Edisi ke-3. Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama. 1995.
10. Zeithaml, Valerie. A, A.A, Parasurahman and Leonard. Delivering Service Quality : Balancing Customer Perceptions and Expectation. New York : The Free Press. 1990.