

DAFTAR PUSTAKA

1. Sukardi, Prof., Ph.D.; ***“Metodologi Penelitian Pendidikan : Kompetensi dan Praktiknya”***, Penerbit BUMI AKSARA, Jakarta, 2003.
2. Supranto, J., Prof., M.A.; ***“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar”***, Penerbit RINEKA CIPTA, Jakarta, 2001.
3. Tjiptono, Fandy; ***“Manajemen Jasa”***, Penerbit ANDI, Yogyakarta, 1996.
4. Walpole, Ronald E.; ***“Pengantar Statistika”***, edisi ke-3, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1993.
5. Walpole, Ronald E., Myers, Raymond H; ***“Ilmu Peluang dan Statistika untuk Insinyur dan Ilmuwan”***, 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.