

DAFTAR PUSTAKA

1. Blank, Leland.; “*Statistical Procedures For Engineering, Manajement, and Science*”, 1982.
2. Kasali, Rhenald.; “*Membidik Pasar Indonesia: Segmentasi, Targeting, Positioning*”, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2007.
3. Kotler, P.; “*Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*”, Jilid 1, edisi 9, Erlangga, Jakarta, 1997.
4. Kotler, P.; “*Manajemen Pemasaran*”, Jilid 1, edisi 10, PT Prenhallindo, Jakarta, 2002.
5. Lupiyoadi, Rambat; “*Manajemen Pemasaran Jasa*”, Salemba Empat, Jakarta, 2001.
6. Muis, R.; “*Diktat Kuliah Analisis Data Statistik*”, Universitas Kristen Maranatha, Bandung, 2004.
7. Sugiyono; “*Metode Penelitian Administrasi*”, Cetakan ke-14, Alfabeta, Bandung, 2006.
8. Supranto, Johanes; “*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*”, Edisi ketiga, Rineka Cipta, Jakarta, 2006.
9. Tim Asisten.; “*Panduan Modul Rekayasa Kualitas*”, Laboratorium Rekayasa Kualitas, Universitas Kristen Maranatha, Bandung, 2007.
10. Tjiptono, F.; “*Manajemen Jasa*”, Penerbit Andi Yogyakarta, 1996.
11. Tjiptono, F.; “*Strategi Pemasaran*”, Edisi 2, Penerbit Andi Yogyakarta, 1998.