

## DAFTAR PUSTAKA

1. Durianto, Darmadi dkk. 2004. *Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
2. Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV ALFABETA.
3. Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
4. Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
5. Tiurma, Rosida Manurung. 2011. *Penggunaan Bahasa Indonesia Di Perguruan Tinggi*. Bandung: Universitas Kristen Maranatha.
6. Umar, Husein. 2003. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
7. Walpole, Ronald E. 1995. *Pengantar Statistika*. Edisi Ketiga. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
8. Zeithaml, Valerie A. 2003. *Services Marketing*. New York: Mc.Graw-Hill.