

## DAFTAR PUSTAKA

1. E. Hayes, Bob; **“Measuring Customer Satisfaction, Survery Design, Use and Statistical Analysis Methods”**, Second Edition. ASQ Quality Press, Milwaku, Wiscousin, 1998.
2. Jogyanto; **“Metodologi Penelitian Bisnis”**, Fakultas Ekonomi UGM, Yogyakarta.
3. Kotler dan Keller; **“Manajemen Pemasaran”**, Edisi Tiga Belas, Erlangga, 2009.
4. Kotler, Philip; **“Manajemen Pemasaran”**, jilid 1, Edisi Millenium, PT. Prehallindo, Jakarta, 2004.
5. Muis, Rudijanto; **“Diktat Kuliah Analisis Data Statistik”**, Universitas Kristen Maranatha, Bandung, 2004.
6. Sugiyono; **“Metode Penelitian Administrasi”**, CV. Alfabeta, Bandung, 2006.
7. Supranto, J.; **“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar”**, PT Rineka Cipta, Jakarta, 2001.