

## DAFTAR PUSTAKA

1. Kotler, Philip, “*Manajemen Pemasaran*”, edisi Milenium ke 2, PT Prenhallindo, Jakarta.
2. Muis, R.; “*Diktat Kuliah Analisis Data Statistik*”, Bandung, 2004.
3. Muis, R.; “*Diktat Kuliah Rekayasa Kualitas*”, Bandung, 2006.
4. Muis, R.; “*Diktat Praktikum Rekayasa Kualitas*”, Bandung, 2010.
5. Sugiyono; “*Metode Penelitian Administrasi*”, CV. Alfabeta, Bandung, 1998.
6. Walpole, R. E.; “*Pengantar Statistika*”, Edisi 3, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1995.
7. Tjiptono, Fandy.; “*Manajemen Jasa*“, Penerbit Andi Yogyakarta, 2000.
8. Kotler, P. ; Armstrong, G. ; “*Principles of Marketing*” edisi 13, Pearson Education Inc, Jersey, 2010.
9. Sarwono, J. ; “*METODE RISET SKRIPSI : PENDEKATAN KUANTITATIF (MENGUNAKAN PROSEDUR SPSS)*”, PT Elex Media Komputindo, Jakarta, 2012.
10. Supranto, J.; “*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*”, PT RINEKA CIPTA, Jakarta, 2001.