

DAFTAR PUSTAKA

1. Bitner. Mary Jo (2005). *Services Marketing*. Jakarta: McGraw-Hill Education.
2. Kotler, Philip (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT INDEKS Indonesia
3. Margono, S. (2003). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
4. Muis, Rudijanto (2004). Diktat Kuliah Analisis Data Statistik, Bandung. Universitas Kristen Maranatha.
5. Muis, Rudijanto (2010). Modul Praktikum Rekayasa Kualitas, Bandung. Universitas Kristen Maranatha.
6. Sugiyono (2006). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
7. Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.