

DAFTAR PUSTAKA

1. G.Barnes James, “*Secrets of Customer Relationship Management*”, Andi Yogyakarta
2. J, Supranto,MA., “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar”, PT.Rineka Cipta, 2001
3. Kotler, P., Manajemen Pemasaran, edisi 10, PT. Prenhallindo, Jakarta, 2002.
4. Lupiyoadi, R., Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik, edisi 10, Salemba Empat, 2001.
5. Rangkuti, Freddy, “*Measuring Customer Satisfaction*”, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003
6. R.S. Woodworth&Donald Marquis, “*Psychology*”, Henry Holt Co, New York, 1985
7. Santoso, Singgih, “Mengatasi Berbagai Masalah Statistik Dengan SPSS 10”, Penerit PT Elex Media Komputindo Gramedia, Jakarta, 2002
8. Sugiyono., Metode Penelitian Administrasi, Alfabeta, 2008.
9. Tjiptono, Fandy, “Manajemen Jasa”, Andi Offset, Yogyakarta, 2004
10. Usmara, A, “Strategi Baru Manajemen Pemasaran”, Amara Books, Jogjakarta, 2003
11. Walpole, Ronald E, “Pengantar Statistika”, Edisi ke-3, Penerbit PT Gramedia Pustakan Utama, Jakarta, 1990