

DAFTAR PUSTAKA

1. Hill, Nigel; *“Handbook of Customer Satisfaction Measurement”*.1996
2. Kotler, P.; *“Manajemen Pemasaran”*, Jilid 1, edisi 11, PT Index, Jakarta, 2005.
3. Kotler, P.; *“Manajemen Pemasaran”*, Jilid 2, edisi 11, PT Index, Jakarta, 2005.
4. Margono, S.; *“Metodologi Penelitian Pendidikan”*, PT Rineka Cipta, Jakarta, 2003.
5. Sugiyono; *“Metode Penelitian Administrasi”*, CV. Alfabeta, Bandung, 1998.
6. Sugiyono; *“Metode Penelitian Administrasi”*, Cetakan ke-9, Alfabeta, Bandung, 2002.
7. Sugiyono; *“Metode Penelitian Administrasi”*, CV. Alfabeta, Bandung, 2006.
8. Supranto, J.; *“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar”*, PT Rineka Cipta, Jakarta, 2001.