

DAFTAR PUSTAKA

1. Crompton dan Duray, "*Importance Performance Analysis*", 1985.
2. E. Hayes, Bob: "*Measuring Customer Satisfaction*", Second Edition, ASQ Quality Press, Milwaukee, USA, 1998.
3. Kodrat, David Sukardi, "*Manajemen Strategi, Membangun Keunggulan Bersaing*", Graha Ilmu, Yogyakarta, 2009..
4. Kotler, Philip; "**Manajemen Pemasaran**", PT INDEKS Indonesia, 2007
5. Kotler, Philip; "**Manajemen Pemasaran**", PT INDEKS Indonesia, 2007, edisi 14.
6. Muis, Rudijanto; "**Diktat Kuliah Analisis Data Statistik**", Universitas Kristen Maranatha, Bandung, 2004
7. Muis, Rudijanto; "**Diktat Kuliah Statistika Industri II**", Universitas Kristen Maranatha, Bandung, 2007.
8. Rangkuti, Freddy, "Riset Pemasaran", PT Gramedia, Jakarta, 2007.
9. Sugiyono; "**Metodologi Penelitian Administrasi**", Alfa Beta, Bandung.
10. Supranto, J.; "**Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar**", PT Rineka Cipta, Jakarta, 2001
11. Umar, Husein, "*Strategik Management In Action*", jakarta: Pt Gramedia, 2001.