

## DAFTAR PUSTAKA

1. Dedi,Londong.Kepuasan Pelanggan Costumer.  
<http://dedylondong.blogspot.com/2012/04/kepuasan-pelanggan-customer.html> (diakses April 2012)
2. Ciku,Sweety.Definisi Pemasaran dan Manajemen Pemasaran.  
<http://ciku.typepad.com/blog/2009/12/definisi-pemasaran-dan-manajemen-pemasaran.html> (diakses Desember 2009)
3. Muis, R.; “Diktat Kuliah Analisis Data Statistik”, Bandung, 2004
4. Puati.Populasi dan Sampel. <http://spupe07.wordpress.com/2010/01/23/populasi-dan-sampel/> (diakses tanggal 23 Januari 2010)
5. Kotler, P, Gary Amstrong .; “Dasar-dasar Pemasaran: Principles of Marketing 7e”, Jilid 1, edisi 7, PT Prenhallindo, Jakarta, 1997.
6. Ramli.Teori Kepuasan Konsumen. <http://percacollection.blogspot.com/> (diakses tanggal 04 Februari 2012)
7. Sugiyono; “Metode Penelitian Administrasi”, Cetekan kesembilan, Alfabeta, Bandung, 2002.
8. Sugiyono, Prof., DR.;”Metode Penelitian Administrasi”, CV. Alfabeta, Bandung, 2006.
9. Sugiyono, 2009, Statistika Untuk Penelitian, Bandung: Alfabet
10. Zahra,Aaini”Usulan Perbaikan Layanan Diklat Teknis Pusdiklat Mineral Dan Batubara Dengan Dimensi *Student Satisfaction Inventory* (SSI) Dan Metode LEAN SIGMA”.  
[http://digilib.ittelkom.ac.id/index.php?option=com\\_content&view=article&id=884:importance-performance-analysis-ipa&catid=25:industri&Itemid=14](http://digilib.ittelkom.ac.id/index.php?option=com_content&view=article&id=884:importance-performance-analysis-ipa&catid=25:industri&Itemid=14) ( Diakses tanggal 9 Januari 2012)