

## DAFTAR PUSTAKA

1. Budi Yuwono, Nugroho, Pengantar Statistik Ekonomi dan Perusahaan, Jilid 1 dan 2, UPP AMP YKPN, Yogyakarta, 1993.
2. Dutka, Alan, AMA Handbook for Customer Satisfaction, Lincolnwood, Illinois, USA, NTC Business Books, 1989
3. Gujarati, Damodar, Ekonomika Dasar, Alih Bahasa Sumarno Zain, Erlangga, Jakarta 2002.
4. Kotler, Philip Marketing Manajemen : edisi Bahasa Indonesia, Jakarta : PT Prenhallindo, 2002.
5. Kotler, Philip Principles of Marketing, 5th edition, Englewood Cliffs, New York : Prentice Hall, Inc, 1996.
6. Lupiyoadi, Rambat, Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat, Depok, 2001.
7. Nurgiyanto, Burhan, Gunawan, Marzuki, Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2002.
8. Rangkuti, Freddy, Measuring Customer Satisfaction, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2003
9. Sekaran, Uma, Research Methods For Business A Skill Building Approach, John Wiley & Sons, Inc., Four Edition, USA, 2003.
10. Singgih, Santosa, Mengolah Data Statistik Secara Profesional, PT Elex Media Komputindo, Jakarta, 2003.
11. Singgih, Santosa, Buku Latihan SPSS Statistik Non Parametrik, Edisi Kedua, PT Elex Media Komputindo, Jakarta, 2003

12. Singgih, Santosa, Buku Latihan SPSS Ststistik Parametrik, Edisi Kedua, PT Elex Media Komputindo, Jakarta, 2003Umar, Husein, Metode Riset Bisnis, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2002.
13. Supranto, J, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Jakarta : Rineka Cipta, 2001
14. .Tjiptono, Fandi, Manajemen Jasa, Andi Offset, Jogjakarta 2000.
15. Tjiptono, Fandi, Total Quality Service, Jasa, Andi Offset, Jogjakarta 2000.
16. Umar, Husein, Metode Riset Bisnis, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2002.
17. Waluyo, Sihono Dwi, Statistik Untuk Pengambilan Keputusan, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2001
18. Wahana Komputer Semarang, 10 Model Penelitian dan pengolahannya dengan SPSS 11.0, Andi Offset, Yogyakarta.