

DAFTAR PUSTAKA

Fandy Tjiptono. 2008. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Bandung: CV Alfabeta.

Fandy Tjiptono .2001. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Offset.Yogyakarta.

Kotler, Philip dan Keller, Kevin, Lane. (2003), *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Indeks

Kotler. Philip. 2002. Manajemen Pemasaran (Edisi Milenium). Jakarta : PT Prenhalindo

Modul Praktikum Statistik 1 DEB SV UGM (2014)

Rambat Lupiyoadi. 2004. Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik. Jakarta : PT Salemba Empat

Sugiyono. (2014), *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R dan D*, Bandung: Alfabeta

<http://www.kajianpustaka.com/2013/04/pengertian-faktor-pengukuran-kepuasan-konsumen.html>) di akses pada 01 Juni 2015