

## DAFTAR PUSTAKA

W. Nugroho, M.A. Prawoto & I. Hambali (2017) Analisis kepuasan peserta pelatihan terhadap kualitas pelayanan widyaiswara pada DTSS pengadaan barang/jasa di BDK Malang, 12, 2.

J. Supranto (2011). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar. Jakarta: Rineka Cipta.

F. Tjiptono & G. Chandra (2011). Service, quality & satisfaction edisi 3. Yogyakarta: Andi.

S. Siregar (2014). Statistika deskriptif untuk penelitian dilengkapi perhitungan manual dan aplikasi spss versi 17. Jakarta: Rajawali Pers.

Tim Dosen Teknik Industri UNIKOM. (2014). Pengenalan Teknik Industri Untuk Wirausahawan Muda. Bandung: Rekayasa Sains. Hal 105-106 (Buku), Hal 8 (Laporan).