DAFTAR PUSTAKA

1. Ariani, Dorothea Wahyu. (2004), Pengendalian Kualitas Statistik, Penerbit ANDI Yogyakarta.
2. Johanes Supranto. (2006), Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar, Penerbit RINEKA CIPTA
3. Kotler, Philips , Manajemen Pemasaran , Edisi Ke 2 Gramedia.
4. Rangkuti, Freddy.(2003), *MEASURING CUSTOMER SATISFACTION*: *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*, PT. gramedia Pustaka Utama, Jakarta,
5. Sarwono, Jonathan.(2005), *Teori dan Latihan SPSS 12*, Penerbit ANDI, Bandung,
6. Sarwono, Jonathan. (2005), *Teori Dan Praktek RISET PEMASARAN dengan SPSS*, Bandung
7. Zeithaml, Valerie A, Parasuraman A, and Berry. (1990) :"Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Ekspectation" New york, The Free Press,