DAFTAR PUSTAKA

Istijanto, M.M.,M.Com. (2005), *Riset Sumber Daya Manusia*, PT. Gramedia Pustaka Utama, *Jakarta.*

Jasfar, Farida Prof. Dr., M.E. (2005), *Manajemen Jasa*, Ghalia Indonesia, Bogor.

Rangkuti, Freddy (2002), *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Sarwono, Jonathan (2005), *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS Versi 12* Edisi Kedua, Danamartha Sejahtera Utama, Bandung.

Sugiyono, Prof. Dr. (2007), *Statistik Untuk Penelitian*, CV Afabeta, Bandung.

Supranto, J, Prof.. M.A.,APU. (2006), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.

Sonjaya, Soni ST. (2007), *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Di. PT. Kereta Api (Persero) Pada Kereta Api Parahyangan Kelas Bisnis Jurusan Bandung-Jakarta Dengan Menggunakan Parasuramab's Serqual Method*, Universitas Komputer Indonesia Bandung.