# DAFTAR PUSTAKA


1. Rangkuti, Freddy (2002). Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
2. Sugiyono, Prof. Dr (2007). Statistik Untuk Penelitian, CV Alfabeth, Bandung
3. Santoso, Singgih (2000), Latihan SPSS Statistik Parametrik. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta
4. Jasfar, Farida Prof. Dr. ME (2005), Manajemen Jasa, Ghalia Indonesia Bogor
5. Novriadi, Dicki (2005), Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Servqual dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus di PT. Bank BNI Cabang ITB Jl. Taman Sari) ITB, Bandung
6. Sonjaya, Soni (2007), Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Di PT. Kereta Api (Persero) Pada Kereta Api Parahyangan Kelas Bisnis Jurusan Bandung-Jakarta Dengan Menggunakan Parasuraman's Servqual Method, Universitas Komputer Indonesia, Bandung