# 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. Sugiono, Prof. Dr (2007), **Statistik Untuk Penelitian,** CV Alfabeth, Bandung.
3. Santoso. Singgih (2000), **Latihan SPSS Statistik Parametrik.** PT. Elek Media Komputindo, Jakarta
4. 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.