DAFTAR PUSTAKA

1. Diniharyanti, Riskiana (2007), **Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Jasa Bimbingan Belajar Berdasarkan Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Konsumen (Studi kasus di Primagama Belitung Bandung)**, Tugas Akhir Sarjana S-1, Institut Teknologi Nasional, Bandung.
2. Juliandi, Azuar, **Teknik Pengujian Validitas dan Reliabilitas** [Online], http:/www.azuarjuliandi.com/elearning/.
3. Kotler, Philip (2005), **Manajemen Pemasaran (Terjemahan), Edisi Dua Belas**. Penerjemah Drs. Benjamin Molan. PT. Indeks, Jakarta.
4. Maryani, Ria (2007), **Analisis Pengaruh Kepuasan konsumen dan Hambatan Untuk Berpindah Terhadap Intensi Pembelian Berulang (Studi kasus di "Toserba X" Bandung)**, Tugas Akhir Sarjana S-1, Institut Teknologi Nasional, Bandung.
5. Okviyanti, Masayu Andini (2004), **Usulan Perbaikan Jasa Pelayanan Menggunakan Analisis Kesenjangan dan Importance-Performance Matrix (Studi Kasus di *Club* Arena *Health Reacreation* Bandung)**, Tugas Akhir Sarjana S-1, Institut Teknologi Nasional Bandung.
6. Singarimbun, Masri., Effendi Sofian (1989), **Metodologi Penelitian Survai**, Edisi Revisi, LP3ES, Jakarta.
7. Supranto, Prof. (2006), **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar**, Cetakan Ketiga, PT.Rineka Cipta, Jakarta.
8. Umar, Husein (2005), **Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis**. Edisi Baru 7. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
9. Winata, Endy Pandu (2005), **Usulan Strategi untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan menggunakan Analisis Importance-Performance Matrix (Studi kasus di BARCODE *Pool Tabels*)**, Tugas Akhir Sarjana S-1, Institut Teknologi Nasional, Bandung.
10. Zeithaml, Valarie A., Parasuraman, Berry, Leonard L (1990), ***Delivering Quality Service***, *Third Avenue,* The Free Press, New York.