

DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swasta dan Hani Handoko, 1987. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen*. Liberty: Yogyakarta.
- Bimo Walgito. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Djarwanto PS, dan Pangestu Subagyo, 1998. *Statistik Induktif*. Yogyakarta: BPFE.
- Handi Irawan D. 1995. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elexmedia Komputindo.
- J. Supranto, 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Lukman Hakim, 2004. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Moh. Nasir, 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Sofyan Assauri, 1997. *Usahawan Indonesia*. Customer Satisfaction January.
- Suharsimi Arikunto, 1996. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suharsimi Arikunto, 2001. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutrisno Hadi, 1998. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sutrisno Hadi, 2000. *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tim Kamus Pusat Pembinaan Bahasa, 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Tjiptono, Fandy, 2001. *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Winarno Surakhmad, 1994. *Pengantar Penelitian Ilmiah*. Bandung: Tarsito.