

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi., (1992). *“Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik”*. Rineka Karya. Jakarta.
- Aviliani dan Wilfridus Elu., (1997), *“Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan”*, Usahawan No. 05 tahun XXVI, Mei.
- Djarwanto, PS., P. Subagyo. (1994), *“Statistik Induktif”*, BPFE UGM, Yogyakarta.
- Julianto, Heppy., (2000), *“Mengukur Kepuasan Pelanggan”*, Manajemen, Februari.
- Kotler, P., (1996), *“Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian”*, Prentice Hall, PT Erlangga, Jakarta.
- Kusumajati, Septika A., (2001), *“Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan Air Minum PDAM Salatiga”*, Skripsi, FE UMS, Surakarta.
- Nunnally, Jum C (1981). *“Psychometric Theory”*. McGraw-Hill.inc. Second Edition. New York .
- Sabihaini., (2000), *“Analisis Tingkat Layanan Bank”*, JSB No. 5 Vol 1.
- Soetjipto, Budi W., (1997), *“Mutu dan layanan dalam Bisnis Asuransi Indonesia”*, Manajemen dan Usahawan Indonesia, No. 05, Mei.
- Sugiyono., (1999), *“Metode Penelitian Bisnis”*, CV. ALFABETA, Bandung.
- Yamit, Zulian., (2001), *“Manajemen Kualitas Produk dan Jasa”*, Econisia, UII, Yogyakarta.