

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifuddin., 1992, *Reliabilitas dan Validitas : Interpretasi dan Komputasi*, Liberty, Yogyakarta
- Budiyuwono, N., 1996, *Pengantar Statistik Ekonomi dan Perusahaan*, Jilid II, UPP AMP YKPN, Yogyakarta.
- Hadi, Sutrisno, 1997, *Statistik Jilid II*, edisi 9, Andi Offset, Yogyakarta.
- <http://www.ptposindonesia.com>
- Husein, Umar., 1997, *Metode Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*, Gramedia, Jakarta.
- Kotler, Philip., 1997, *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*, Jilid 1, edisi 6, Prentice Hall Inc.
- ., 1997, *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*, Jilid 2, edisi 6, Prentice Hall Inc.
- Singarimbun, Masri., H. Effendi, Sofian, 1989, *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta.
- Sudjana, 1996, *Metode Statistika*, edisi 6, Tarsito, Bandung.
- Sugiyono, 1997, *Statistika Untuk Penelitian*, ALFABETA, Bandung.
- Suharsini, Arikunto, 1998, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta
- Supranto, J., 1996, *Statistik : Teori Aplikasi*, Jilid I, Erlangga, Jakarta.
- ., 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Swasta, DH. Basu., dan Irawan.,1990, *Manajemen Pemasaran Modern*, edisi 2, Liberty Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy., 1996, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.
- ., 1997, *Total Quality Service*, Andi Offset, Yogyakarta.