

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi., 1996, *Prosedur Penelitian*, PT. Bina Aksara, Jakarta
- Cooper, Donald R., dan William Emory, 1996, *Metode Penelitian Bisnis*, jilid1, Erlangga, Jakarta
- Dajan, Anto., 1994, *Pengantar Metode Statistik*, jilid 2, LP3ES, Jakarta
- Hadi, Sutrisno., 1996, *Statistik*, jilid 2, Andi Offset, Yogyakarta
- Kerlinger, Fred N., 1990, *Asas-Asas Penelitian Behavioral*, UGM, Yogyakarta
- Kotler, Philip., 1994, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, jilid 1 dan 2, Erlangga, Jakarta
- Purwodarminto, 1991, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta
- Rakhmat, Jalaludin., 1993, *Metodologi Penelitian Komunikasi*, PT. Remaja Rodaskarya, Bandung
- Singarimbun, Masri., dan Sofian Effendi, 1995, *Metode Penelitian Survey*, PT. Pustaka LP3ES, Jakarta
- Sudjana, 1996, *Teknik Analisis Regresi Dan Korelasi Bagi Para Peneliti*, Tarsito, Bandung
- Sugiyono, 1994, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung
- Suparman, 1991, *Statistik Sosial*, CV. Rajawali, Jakarta
- Supranto, 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta
- Suryabrata, Sumadi., 1997, *Metodologi Penelitian*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Tjiptono, Fandy., 1996, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta
- _____, 1997, *Total Quality Service*, Andi Offset, Yogyakarta
- Umar, Husein., 1997, *Metode Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*, Gramedia, Jakarta