

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D. W., 2003, *Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kualitatif Dalam Manajemen Kualitas)*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Chairul Saleh, 2008, *Metodologi Penelitian: Sebuah Petunjuk Praktis*. CV. Jaya Abadi, Yogyakarta.
- David, F.R., 2004, *Manajemen Strategis : Konsep-Konsep*. PT.Indeks kelompok Gramedia, Jakarta.
- Foster, T.R.V., 2001, *101 Cara Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, PT Gramedia, Jakarta.
- Gasperz, V., 2001, *Total Quality Management*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam, 2006, *Aplikasi Analisis Multivarite dengan SPSS*, Cetakan Keempat, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Haque, P., 1995, *Merancang kuesioner*, Terjemahan Fery Dwi Nugroho, PT Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.
- Hunger, J.D. and Wheelen, T.L., 2003, *Manajemen Strategis*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Kim, W.C., & Mauborgne, R., 2007, *Blue Ocean Strategy*. PT. Serambi Ilmu Semesta, Jakarta.
- Kotler, P., 1994, *Marketing Management: Analisis, Planning, Implementaton & Control*, Prentice Hall International, New Jersey.
- Kotler, P., 1997, *Marketing Management*. New Jersey : Prentice Hall Inc.
- Parasuraman A, Zeithaml V. A, and Berry L.L., 1985, Conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, Vol. 49, 41-50.
- Permana, B., 2001, *Microsoft Excel 2002*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Santoso, S., 2000, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Supranto, J., 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- [www.google.com](http://www.google.com)