

DAFTAR PUSTAKA

- Ajie, Dody Dayu, 2003, *Pengaruh Kepuasan Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Club Golf Taman Dayu di Pandaan*, Universitas Surabaya.
- Cooke, D., A. H. Craven and G. M. Clarke, 1985, *Statistical Computing in Pascal*, Edward Arnold Ltd., London.
- Daniel, Wayne W. and James C. Terrel, 1989, *Business Statistics For Management And Economics*, Houghton Mifflin Company, Boston.
- Durianto, Darmadi; Sugiarto dan Tony Sitinjak, *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, 2001, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Irawan, Handi D., 2002, *Kepuasan Merek Daerah*, SWA 18/XVIII/5-18 SEPTEMBER hal. 36.
- Jusi, Indra K., 2002, *Mengapa Kita Ingin Tahu Tingkat Kepuasan Pelanggan?*, SWA 18/XVIII/5-18 SEPTEMBER hal. 40-41.
- Miket, 2001, *Multiple Regression – Selecting the Best Equation*, URL: <http://math.usask.ca/~miket/S344D..pdf>
- Oh, Haemoon, 2001, *Revisiting importance-performance analysis*, Tourism Management, Volume 22, page 617-627, URL : <http://www.owio.wau.nl/advresearchlte/Basic%20Research%20Refresher/Articles/Revisiting%20IP%20usage.pdf>.
- Pikkemaat, Birgit, 2004, *The Measurement of Destination Image: The Case of Austria*, The University of Innsbruck, Volume 4 (Number 1), 87-102, URL : <http://www.puereview.ae.poznan.pl/2004v4n1/7-pikkemaat.pdf>.
- Rangkuti, Freddy, 1997, *Riset Pemasaran*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Rangkuti, Freddy, 2002, *Membandingkan Kepuasan Pelanggan Sangat Berbahaya*, SWA 18/XVIII/5-18 SEPTEMBER hal. 38.
- Simamora, Bilson, 2001, *ReMARKETING For Business Recovery*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Soehadi, Agus W., 2002, *Kepuasan, Nilai dan Daur Hidup Pelanggan*, SWA 18/XVIII/5-18 SEPTEMBER hal. 39.
- Spatz, Chris and James O. Johnston, 1984, *Basic Statistics 3rd Edition: Tales of Distributions*, Wadsworth, Inc., Belmont, California.

Suhartanto, Dwi, 2001, *Kepuasan Pelanggan : Pengaruhnya Terhadap Perilaku Konsumen di Industri Perhotelan*, USAHAWAN NO. 07 TH XXX JULI hal. 42-47.

Supranto, Johannes, 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.

Supranto, Johannes, 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Termasuk Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja*, USAHAWAN NO. 05 TH XXVI MEI hal. 26-29.

Umar, Husein, 2003, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

