

## DAFTAR PUSTAKA

- Bernadet, M. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada R Hotel*. Disertasi tidak diterbitkan. Jakarta. Program Ganda Manajemen dan Teknik Industri Universitas Bina Nusantara.
- Buyens, Jim. 2001. *Web Database Development*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Irawan, Handi. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Irawan, Handi. (2003). *Pendekatan Mutu dan Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan Kesehatan*. Program Pasca Sarjana UNHAS
- Jogiyanto. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Khairman, Yulinartha. (2010). *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Di Rama Jaya Fitnes Centre Surabaya*. Skripsi Sarjana. Surabaya : UPN Veteran Jawa Timur.
- Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, implementasi dan Kontrol, Edisi Sebelas*. Alih Bahasa, Hendra Teguh. Jakarta: Penerbit PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Pressman, R.S. 2007. *Rekayasa Perangkat Lunak I : Pendekatan Praktisi*. Terjemahan oleh Harnaningrum, LN. 2007. Yogyakarta: Andi Offset.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Romeo. 2003. *Testing & Implementasi Sistem*, Edisi Satu. Surabaya: Stikom Surabaya.
- Setiawan, Agung. (2010). *Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Supplier Material Dengan Metode Analytical Hierarchy Process (Studi Kasus : PT. Ajinomoto Indonesia Mojokerto Factory)*. Skripsi Sarjana. Surabaya : STIKOM Surabaya.
- Sugiyono. Prof., Dr. 2010. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D)*. Bandung : Alfabeta, CV.

Sugiyono, Prof., Dr. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.

Supranto, J. 2003. *Statistik Teori dan Aplikasi*, Edisi Lima. Penerbit Erlangga Jakarta

Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta, Rineka Cipta

Tjiptono, F. Dan Chandra, G. 2005. *Service, Quality Satisfaction*. ANDI Yogyakarta.

Tjiptono, F. Dan Chandra, G. 2011. *Service, Quality Satisfaction*, Edisi 3. ANDI Yogyakarta.

Tjiptono, F. Dan Chandra, G. 2012. *Pemasaran Strategik*. ANDI Yogyakarta

Walpole, Ronald E dan Myers Raymond H. (1995). *Ilmu Peluang Dan Statistika Untuk Insinyur dan Ilmuwan*. Edisi 4. Bandung : ITB.

