

DAFTAR PUSTAKA

- Irawan, Handi, 2002, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Lubis, Ahmad Subuhan, 2005, *Membangun Aplikasi Dengan VB.NET*, PT. Datakom Lintas Buana, Jakarta.
- Nasution, M.N, 2004, *Manajemen Jasa Terpadu*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Parasuraman, A, Valerie A. Zeithmal and Leonard L. Berry, 1990, *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research Journal of Marketing* (<http://library.gunadarma.ac.id>, diakses 10 desember 2007).
- Peter, J. Paul, 1973, *Principles of Marketing*, Prentice Hall International Inc. 6th ed., Englewood Cliffs.
- Siagan, Dergibson, 2002, *Metode Statistika Untuk Bisnis Dan Ekonomi*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Suharsimi, Arikunto, 1998, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Sumantri, Ating, 2006, *Aplikasi Sttistika Dalam Penelitian*, CV. Pustaka Setia, Bandung.
- Supardi, Yuniar, 2008, *Microsoft Visual Basic 2005 Untuk Segala Tingkat*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Tjiptono, F dan Chandra, G, 2005, *Service Quality Satisfaction*, Andy, Yogyakarta.
- Umar, H. 2002, *Riset Pemasaran dan Perilaku Pelanggan*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta Business Research Center.
- Waluyo, Sihono Dwi, 2001, *Statistika Untuk Pengambilan Keputusan*, PT. Ghalia Indonesia, Jakarta.