

DAFTAR PUSTAKA

1. Gaspersz, Vincent, *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1997
2. Gervitz, Charles, *Developing New Product With TQM*, McGraw-Hill, Singapore, 1994.
3. Hakim, Muchlis Y, *Pengukuran Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Penyelenggara Jasa Pertelevision*, Tugas Akhir Teknik Industri, STT Telkom, Bandung, 2002
4. Asosiasi Televisi Lokal Indonesia, Bandung TV, STV, <http://www.atvli.com>
5. Profil Perusahaan, <http://www.bandungtv.co.id>
6. Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Buku 1, Edisi Keenam, Erlangga, Jakarta, 2003.
7. Masri Singarimbun, Sofian Effendy, *Metoda Penelitian Survey*, Cetakan Kedua, LP3ES, Jakarta, 1991
8. Parasuraman A, Zeithaml Valerie A, Berry Leonard L “ *Delivering quality service : balancing, customer perception and expectation* “ the free press, New York 1990
9. Singgih Santoso, Fandy Tjiptono, *Buku Latihan SPSS Parametrik*, Elex Media Komputindo, Jakarta, 2001
10. Supranto, J, M.A., *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Cetakan Pertama, PT. Rineka Cipta, Jakarta, September 1997.
11. Widjaja, Muhammad P.N, *Analisa Mutu Layanan Program Acara Radio OZ terhadap Kepuasan Pendengar*, Tugas Akhir Teknik Industri, STT Telkom, Bandung, 2001

STTTELKOM