

DAFTAR PUSTAKA

1. Marico, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Tesera*, Tugas Akhir Departemen Teknik Industri STT Telkom, 2003
2. Helmi, Nur Rahwati, *Pengukuran Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Nasabah Bank Syariah dengan Metode Costumer Satisfaction Index*, Tugas Akhir Departemen Teknik Industri STT Telkom, 2003
3. Rangkuti, Freddy, *Measuring Costumer Satisfaction*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002
4. Tjiptono, Fandy., and Gregorius Chandra, *Service Quality Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2005
5. Irawan, Handi, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2002
6. Santoso, Singgih, *Mengatasi Berbagai Masalah Statistik dengan SPSS Versi 11.5*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004
7. Santoso, Singgih., and Fandy Tjiptono, *Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004
8. Zeithaml, Valerie A., A Parasuraman and Berry, Leonard L., *Delivery Quality Service, Balancing Costumer Perseption and Expectation*, Newyork: The Free Press, A Division of MacMillan, Inc., 2002
9. Supranto J.M.A, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 1997
10. Kotler, Phillip, *Manajemen pemasaran*, Prentice Hall, 1997
11. Santoso, Singgih, *SPSS Statistik Multivariat*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004

STTTELKOM