

DAFTAR PUSTAKA

1. Fahamsyah, Roby, "*Penyusunan Strategi Dan Program Pemasaran Rumah Makan Pusat Bubur Ayam Bunut Sukabumi berdasarkan Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan*", Tugas Akhir Teknik Industri, Sekolah Tinggi Teknologi Telkom, Bandung 2005.
2. Foster, Timothy R. V, "*101 Cara Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*", PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 1999 .
3. Irawan. D, Handi, "*10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*", PT. Elex Media Komputindo, Jakarta , 2002.
4. Lutvinawati, Evi, "*Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Pemerintah di Wilayah Bandung*", Tugas Akhir Teknik Industri, Sekolah Tinggi Teknologi Telkom, Bandung, 2002.
5. Mayasari, Ludvi, "*Pengukuran Performansi Pelayanan Service Point Dinas Pelayanan Selatan Kandatel Bandung Berdasarkan Indeks Kepuasan Pelanggan*", Tugas Akhir Teknik Industri, Sekolah Tinggi Teknologi Telkom, Bandung 2003.
6. O'Connor, Thomas J, "*Enhancing Profitability*", Enhancing Profitability.htm,2002.
7. Rangkuti, Freddy, "*Riset Pemasaran*", PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1997.
8. Supranto, J.M.A, "*Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan*", PT. Rineka Cipta, Jakarta, 1997.
9. Santoso, Singgih, "*Mengatasi Berbagai Masalah Statistik dengan SPSS versi 11.5*", PT. Elex Media Komputindo, Jakarta , 2004.
10. Tjiptono, Fandy, "*Manajemen Jasa*", Andi, Yogyakarta, 2000.
11. Tjiptono, Fandy, and Chandra, Gregorius, "*Service Quality & Satisfaction*", Andi, Yogyakarta, 2004.
12. Umar, Husein, "*Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*", PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003..
13. Zeithaml, Valerie A., Parasuraman, A., Berry, Leonard L., "*Delivering Quality Service*,