

DAFTAR PUSTAKA

Bayangkara, IBK. 2008. *Audit Manajemen Prosedur dan Implementasi*. Jakarta : Salemba Empat.

Efferin, S., Darmadji, S, H., dan Tan. 2004. *Metodologi Penelitian Untuk Akuntansi*. Malang : Bayu Media Publhising.

Tjiptono, F. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi Offset.

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Salemba Empat.

Juwandi, Handi Irawan. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta : Erlangga.

Tjiptono, F., dan Gregodius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I dan II. (diterjemahkan oleh : Hendra Teguh). Jakarta : PT. Prenhalindo.

Supranto, J. M. A., dan Nandan. 2010. *Statistika Ekonomi dan Bisnis*. Edisi Pertama. Jakarta : Mitra Wacana Media.

Sugianto, M. 2010. *Seri Belajar Cepat SPSS 18*. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Sujianto, A.E. 2009. *Aplikasi Statistik Dengan Spss 16*. Edisi Pertama. Jakarta : PT.Prestasi Pustakarya.

Sarwono, J. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Irawan, H. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Edisi Kedua. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.