

DAFTAR PUSTAKA

- Tjiptono, Fandy.2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Jasa.
- Kotler, Phillip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Alih Bahasa Hendra Teguh. Jakarta: Prenhallindo.
- ; *Manajemen Pemasaran*: Edisi Milenium 2, diterjemahkan oleh Hendra Teguh, Rony A. Rusli dan Benyamin Molan. Jakarta: PT. INDEK, 2002.
- ; *Manajemen Pemasaran*: Edisi Milenium 1, diterjemahkan oleh Hendra Teguh, Ronny A. Rusli dan Benyamin Molan. Jakarta: PT. INDEK, 2004
- Alma, Buchari. 2002. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta
- Siegel, Sidney. 1997. *Statistik Non Parametik Untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Alih Bahasa Zanzawi Sayuti. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- ; *Statistik Non Parametik Untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta, 1992: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 1996, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.
- ; 2002. *Metode Penelitian Statistika*. Bandung: CV Alfabeta.
- Malayu S.P. Hasibuan. 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*,, Jakarta : Gramedia
- Suharmini, Arikunto, 1998. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. PT Rineka Cipta Jakarta.

Suwandi, Suparlan, 1986. *Intisari Manajemen Pemasaran*, Bandung: Remadja Karya
CV Bandung.

Bilson, Simamora, 2003, *Membongkar Kotak Hitam Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia
Pustaka Utama.

Fandy, Tjiptono, 2004, *Manajemen Jasa*. Andi Yogyakarta.

Gregorius, Chandra. *Pemasaran Global*. Andi Yogyakarta.

Handi Irawan. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Gramedia.

Muhammad Nazir. 1998. *Metode Penelitian Bisnis* . Jakarta: Ghalia Indonesia.

Sumber lain :

Panduan Penyusunan Penulisan Administrasi Niaga (Tugas Akhir), Fakultas Ilmu Sosial
dan politik Universitas Pasundan Bandung

Skripsi Herdi Setiyadi. 2003, Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen
pada PT. Yuliana Ofset Kab Bandung. UNPAD Fakultas Ilmu Sosial Politik, Jurusan
Bisnis