

DAFTAR PUSTAKA

- Ariviani. 2004. *Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan yang Diberikan oleh Call Center Bank*. Universitas Gunadarma. Jakarta.
- Ariani, Dorothea. 2004. *Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitatif dalam Manajemen Kualitas)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Alhusin, Syahri. 2001. *Aplikasi Statistik Praktis Dengan SPSS.10 For Windows*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Hasan, Iqbal. 2004. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hermawan, Anitwati, ancilla. 1995. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip. 1997. *Marketing Jilid 1*. Prantice-Hill, Inc. Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Padmodimuljo. 2004. *Penelitian Kualitas Pelayanan BUMN Kepada Masyarakat. ASDEP Data dan Informasi*. Outline Laporan.
- Rangkuti, Freddy. 2000. *Teknik Analisis Segmentasi dan Targeting dalam Marketing*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- _____. 2002. *Teknik Pengukuran dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Santoso, Singgih. 2001. *SPSS: Riset Pemasaran*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- _____. 2001. *SPSS Versi 10 Mengelolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Setiawati, Lusia. 2006. *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Nasabah di PT BNI (Persero) Tbk Cabang UGM Yogyakarta*. Universitas Atma Jaya. Yogyakarta.

- Setiawan, Heri. 2003. *Analisis Integrasi Metode ServQual dan QFD Guna Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa, Jurnal Teknik Industri Volume III*. No. 2 Jurusan Teknik Industri. Sekolah Tinggi Teknik Musi. Palembang.
- Sugiman. 2006. *Workshop (Survei Kepuasan Pelanggan) PT PLN (Persero)* Udiklat. Jakarta.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- _____. 1996. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wahyudi, Hendra 2006. *Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode ServQual dan QFD untuk Pelanggan Telkomnet Instan*. Institute Teknologi Bandung. Bandung.
- Walpole, and Raymond. 1995. *Ilmu Peluang dan Statistika untuk Insinyur dan Ilmuwan*, Bandung: Penerbit Institute Teknologi Bandung.