

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi VI. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Azwar, Syaifuddin. 2000. *Reliabilitas dan Validitas* (edisi ketiga). Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Fandy, Tjiptono. 1996. *Manajemen Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas Jilid I*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, P. and Keller, K.L. 2008. *ManajemenPemasaran*. Jilid I. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Nurmalina, Rita. danAstuti, E. P. Analisis Proses KeputusanPembelian Dan KepuasanKonsumenTerhadapBeras (Studikasu di KecamatanMulyorejo Surabaya JawaTimur). *JurnalSainsTerapan*. DepartemenAgribisnis, FakultasEkonomiManajemen.
- Parasuraman and Zeithmal. 1988. *KonsepdanTeknikPengukuranKualitasProdukJasa*. *KajianBisnisdanManajemen*. Vol 4.
- Rangkuti,Freddy. 1999. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia.
- Rangkuti,Freddy.2002.*Measuring Customer Satisfaction*.Gramedia Pustaka Utama.Hal 29.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

