

DAFTAR PUSTAKA

- Julianto, Heppy. (2000, Februari). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Manajemen No. 138, hlm. 34 - 35.
- Supranto,J. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Supranto,J. (1996, April). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Usahawan No. 04 Th. XXV, hlm. 46-49
- Sulastiono, Agus. (1999). *Manajemen Penyelenggara Hotel*. Alfabeta. Bandung
- Tjiptono, Fandy. (1999, Maret). *Kualitas Jasa : Pengukuran, Keterbatasan, dan Implikasi Manajerial*. Usahawan No. 03 Th. XXVIII, hlm. 30-33.
- Yamane,Taro. (1973). *Statistics*. Third Edition. Times Printers Sdn.Bhd. Singapore