

DAFTAR PUSTAKA

- Sedamayanti & Syarifudin. (2002). *Metedologi penelitian*. Bandung: Mandar Maju.
- Supranto,(2004), *Analisis Multivariat arti dan interpretasi*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Johnson,R.A & Qicher,D. *Applied Multivariate Statistical Analysis*, New jersey: Prentice Hall.
- Wibisoso D. (2006). *Manajemen kinerja*, Jakarta: Erlangga.
- Brown & Walter S. (1991). *Servqual : Multidisciplinary and Multinational Perspectives*, US: Lexington Books.
- Chao,H.J & Guo,X. (2002). *Quality of service control in high speed networks.*, US: John Willey.
- Mustofa,H. (2000). *Teknik Sampling*. Bandung: Pasca.
- Mudie,P & Pirrie,A. (2006). *Service Marketing Managemnet*. USA: Elsevier.
- Bayu (2006), *Analisis Faktor Dengan Menggunakan Metode Komponen Utama*, Bandung: Tidak dipublikasikan.
- Iskandar R (2009/05), *Pengukuran kualitas Jasa* (online), Tersedia: <http://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:ONDNJ5Uwq8J:ridwaniskandar.files.wordpress.com/2009/05/136> (1/3/2010)
- Muwafik (5/12/2008), *pengukuran kualitas jasa dengan SERVQUAL* (online), tersedia :
http://muwafikcenter.blogspot.com/2009_11_29_archive.html (21/2/2010)

Ariyoso (2006). *Uji Q cochrans*, (online). Tersedia :

<file:///F:/Yang%20ADE/BISMILAH%20ta%20AQ/nie%20foldernya/uji-q-cochran.html> (1/5/2010)

Fenni. (2008). *Teknik pengumpulan data*. (online). Tersedia :

<http://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:HGrE2chIu6EJ:fenni.staff.gunadarma.ac.id> (23/2/2010).

