

DAFTAR PUSTAKA

- Anton, H. (1993). *Aljabar Linear Elementer, Edisi Kelima*. Jakarta: Erlangga.
- Hendroyono, A. (2006). *Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Service Recovery*, [Tersedia]: <http://klinis.wordpress.com/service-recovery/> [5Maret 2008].
- Jackson, E. J. (1991). *A User's Guide To Principal Components*. Canada: John Willey and Sons, Inc.
- Johnson, R. A., & Wichern, D. W. (1956). *Applied Multivariate Statistical Analysis*. New Jersey: Prentice Hall.
- Ningrum, Y. (2004). *Analisis Faktor Dengan Menggunakan Metode Penaksir Maksimum Likelihood*. Tugas Akhir pada Jurusan Pendidikan Matematika Universitas Pendidikan Indonesia Bandung: tidak diterbitkan.
- Reese, Ch. E., & Lochmuller, C.H (1994). *Introduction to Factor Analysis*, [Tersedia]: <http://www.chem.duke.edu/%7Eclochmul/tutor1/fig2.gif> [5Maret 2008].
- Rencher, A. C. (1934). *Methods of Multivariate Analysis*. Utah: Departement of Statistic, Bringham Young University.
- Santoso, S. (2005). *Menggunakan SPSS Untuk Statistika Multivariat*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sharma, S. (1996). *Applied Multivariate Technique*. New York: University of South Carolina, John Willey and Sons, Inc.

