DAFTAR PUSTAKA

Christopers (1998). Winning Applause. Journal of Property Management, April 1998.

Dajan, Anto (1972). *Pengantar Metode Statistik Deskriptif*, Lembaga Penelitian Pendidikan dan Penerangan Ekonomi dan Sosial. Jakarta

Hartono (2008). *SPSS 16.0 Analisis Data Statistika dan Penelitian*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta

J. Supranto M.A. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. PT Renika Cipta. Jakarta

Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosda Karya. Bandung

Payne, A. (1993) The Essence of Services Marketing. Prentice-Hall International Ltd. New York

Siagian, Sondang P. 2002. *Kiat Meningkatkan Produktifitas Kerja*. PT Renika Cipta. Jakarta

Singarimbun, Masri. 1995. *Metode dan Proses Penelitian. Dalam* : Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, Metode Penelitian Survey. LP3ES, Jakarta

Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta, Bandung

Suryabrata. 1998. *Metodologi Penelitian*. Rajawali, Jakarta

Tjiptono Fandy. 2008. *Manajemen Jasa*. Andi .Yogyakarta

Umar, Husein. 1999. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Umar, Husein. 2005. *Evaluasi Kinerja Perusahaan*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta