

## DAFTAR PUSTAKA

- Hasymi Kurniawan, Ahmad. 2013. Analisis Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pelayanan di PT.Greatways Engineering Service dengan Metode Servqual, Importance Performance Analysis, dan Quality Function Deployment. Skripsi pada fakultas Industri, Universitas Muhammadiyah Gresik
- Rangkuti, F. 2003. Measuring Customer Satisfaction. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sumarwan, U. 2002. Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Supranto, J. 1997. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk menaikkan Pangsa Pasar. Rineka Cipta, Jakarta.
- Supranto, J. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, J. Dan Chandra. G. 2005. Service, Quality Satisfaction. ANDI, Yogyakarta.
- Umar, H. 2003. Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Umar, H. 2005. Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.