



## DAFTAR PUSTAKA

- Deni. 2009. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut Pelayanan Poliklinik IPB Darmaga Bogor. Skripsi pada Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Ginting, E. 2000. Analisis Kepuasan Pelanggan di Lembaga Bimbingan Belajar “ABC”. Skripsi pada Jurusan Budidaya Pertanian, Fakultas Pertanian, Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Hidayati, P.E. 2004. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan Grapari Telkomsel Jakarta Utara. Skripsi pada Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Irawan, H. 2002. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. PT Elex MediaKomputindo, Jakarta.
- Kaufman,R. 2000. *Up Your Services!. Strategies and Action Steps to Delight your Customer Now ?*. Ron Kaufman Pte.Ltd, Singapore.
- Kotler, P. 2006. Manajemen Pemasaran (Terjemahan). Prenhallindo, Jakarta.
- Moeliono, A. M 1991. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka, Jakarta.
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Simamora, B.2004. Riset Pemasaran. PT Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Stratford. 2010. Stratford-on Avon District Council Customer Satisfaction Index June 2004. <http://www.stratford.gov.uk/community/council-805.cfm.htm>. [03 Juli 2010]
- Sumarwan, U. 2004. Perilaku Konsumen. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Supranto, J. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Penerbit Rineke Cipta, Jakarta.
- Umar, H. 2003. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. PT. Raja Grafindo Persada Jakarta
- Yanti, E.S.N. 2007. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan RSUD Tasikmalaya. Skripsi pada Departemen Statistika, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Institut Pertanian Bogor, Bogor.



Yulivia, R. 2004. Analisis Tingkat Kepuasan Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus : Rumah Sakit Pertamina). Skripsi pada Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor, Bogor.

Walpole, R.E. 1992. Pengantar Statistika (Terjemahan). Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.