

DAFTAR PUSTAKA

- Anggipora, M.P., 2002. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Arikunto, S., 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi Ketiga, Jakarta: Rineka Cipta.
- Cooper, R.D., dan Emory W.C., 1998. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Cooper, R.D., dan Schindler, P., 2006, *Business Research Methods. Metode Riset Bisnis*. Volume 2. McGraw-Hill. Irwin. Jakarta: PT. Media Global Edukasi.
- Hair *et.a.*, 2006. *Multivariate Data Analysis. Sixth Edition*. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Hawati, T.M., 2005. Penerapan Analisis Konjoin pada Penilaian Preferensi Pelanggan Terhadap Konsep Produk Simcard Prabayar GSM (Studi Kasus: Masyarakat Wilayah Tangerang). *Skripsi*. Bogor: Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Institut Pertanian Bogor.
- Hidayati, P.E., 2004. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelanggan Grapari Telkomsel Jakarta Utara. *Skripsi* pada Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Bogor: Institut Pertanian Bogor.
- Kotler, P., 2000. *Marketing Management Millenium Edition*. New Jersey: Prentice Hall International Inc.
- _____, 2003. *Marketing Management 11th ed*. New Jersey: Prentice Hall International Inc.
- Lee, T.R., 1999, *Water Management In the 21st Century. The Allocation Imperative*. Edward Elgar Publishing, Inc. Northampton-Massachussets-USA.
- Lovelock, et.al., 1999. *Manajemen Pemasaran Jasa*. New Jersey: Prentice Hall International Inc.
- Mawarsari, D., 2004. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Mutu Pelayanan Antar (*Delivery Service*) pada Usaha Jasa Boga (Studi Kasus Bakmi Japos Bogor). *Skripsi*. Bogor: Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Institut Pertanian Bogor.
- Palilati, A., 2004, Pengaruh Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Wilayah Etnik Bugis. *Jurnal Kepuasan Pelanggan*. Vol. 1 (Maret), p. 65-74

- Rangkuti, F., 1997. *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- _____, 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Pustaka Gramedia Utama.
- Nugroho, dkk., 2002. *Peluang dan Tantangan Pengelolaan Sumber Daya Air di Indonesia*. Jakarta: P3-TPSLK, BPPT dan HSF,
- Santoso, S., 2006. *Menggunakan SPSS dan Excel untuk Mengukur Sikap dan Kepuasan Konsumen*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Simamora, B., 2005. *Analisis Multivariat Pemasaran*. Jakarta: Pustaka Gramedia Utama.
- Sugiyono, 2004, *Statistik Untuk Penelitian*, Cetakan Ke-4, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sumarwan, U., 2004. *Perilaku Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Supranto, J., 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Yogyakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, F., dan Candra, G., 2005. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: PT. Andi.