

DAFTAR PUSTAKA

- Cocheran, William G, 1991, *Teknik Penarikan Sampel*, Edisi Ketiga, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Entang, HM, 2001, *Layanan Prima Dalam Upaya Merebut Pasar*, Pusdiklat Depnaker LAN RI, Jakarta.
- Gerson, F. Richard, 1993, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Edisi Bahasa Indonesia, Penerbit PPM, Jakarta.
- Husein Umar, 1999, *Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*, Gramedia, Jakarta.
- J. Supranto, 1991, *Metode Riset Aplikasi Dalam Pemasaran*, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- , 2001, *Statistik Teori Dan Aplikasi*, Erlangga, Jakarta.
- , 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta (Edisi Baru), Jakarta.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong, 1997, *Dasar-dasar Pemasaran*, Jilid Satu, Edisi 7, Prenhallindo, Jakarta.
- , 1997, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 & 2, Prenhallindo, Jakarta.
- Kusmayadi dan Endar Sugiarto, 2000, *Metode Penelitian Dalam Kepariwisata*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Nurdin, Lukman, 1992, *Faktor-faktor Motivasi yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Tenaga Keperawatan di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Bhakti Husada Depok*, Tesis MHA, IEU, Jakarta.
- Pedoman Penyusunan Tesis Magister, Program Pasca Sarjana, Universitas Indonesia Esa Unggul, Jakarta.
- Prawira, Teddy, 1993, *Kepuasan Pelanggan Sebagai Keunggulan Daya Saing*, Jurnal Manajemen, Volume I No. 1, Prasetya Mulya, Jakarta.
- Rangkuti, Fredy, 1997, *Riset Pemasaran*, Gramedia, Jakarta.
- Sugiyono, 1999, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.

Tim Khusus, 2001, *Rencana Strategis Pengembangan 2001 – 2005*, Yayasan Kemala, Jakarta.

Whitmore, John, 1997, *Coaching For Performances*, NB Publishing London.



Universitas
Esa Unggul



Universitas
Esa Unggul



Universitas
Esa Unggul