

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Erna. 2014. *Bagan Kendali T² Hotelling dengan Sampel Ganda dan Aplikasinya*. Skripsi Matematika Fakultas MIPA, Universitas Hasanuddin. Makassar.
- [2] Johnson, R. A. dan Wichern, D. W. 1988. *Applied Multivariate Statistical Analysis*, Second Edition. Prentice-Hall Internasional, New Jersey.
- [3] Kotler, P. 2001. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. PT. Prehallindo, Jakarta.
- [4] Lovelock, CH. dan LK. Wright. 2005. *Manajemen pemasaran jasa (Terjemahan)*. PT Indeks, Jakarta.
- [5] Marimin. 2005. *Teknik dan Aplikasi : Pengambilan Keputusan Kriteria Majemuk*. PT. Grasindo, Jakarta.
- [6] Montgomery, D. C. 1996. *Pengantar Pengendalian Kualitas Statistik*. Gajah Mada University Press: Bandung
- [7] Montgomery, D. C. 2009. *Introduction to Statistical Quality Control*, Sixth Edition. John Wiley and Son, Inc : New York.
- [8] Mulyana, D. 2005. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- [9] Nugraha, R, Harsono, A, Adiarto H. 2014. *Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel "X" Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Kerawang)*. Jurnal Teknik Industri Fakultas Teknik, Institut Teknologi Nasional. Bandung.
- [10] Oktaviani, R. W dan Suryana, R. N. 2006. *Analisis Kepuasan Pengunjung dan Pengembangan Fasilitas Wisata Agro (Studi Kasus di Kebun Wisata Pasirmukti, Bogor)*. Jurnal Agribisnis Fakultas Pertanian, Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- [11] Rakhmat, J. 2011. *Psikologi Komunikasi*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- [12] Rakhmat. 2013. *Statistika Penelitian*. Pustaka Setia, Bandung.
- [13] Singarimbun, M. dan Effendi, S. 1989. *Metode Penelitian Survey*. LP3ES, Jakarta.
- [14] Siregar, Syofian. 2010. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian, Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS versi 17*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

- [15] Sudarno, Rusgiyono, A, Hoyyi, A, Listifadah. 2011. *Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengendalian Kualitas Jasa Berdasarkan Persepsi Pengunjung (Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Dipenogoro)*. Jurnal Statistika Fakultas MIPA, Universitas Dipenogoro. Semarang.
- [16] Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, Bandung.
- [17] Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- [18] Suharsimi, A. (1997). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta, Jakarta.
- [19] Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset, Yogyakarta.
- [20] Tjiptono, F. 2008. *Strategi Pemasaran, edisi ketiga*. Andi Offset, Yogyakarta.
- [21] Walpole, E, R. 1988. *Pengantar Statistika, edisi ketiga*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

