

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2009. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi 6. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aritonang R, L. 2005. *Kepuasan Pelanggan Jakarta*: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Juran J.M. dan Griya, F.M. 1993. *Quality Planning and Analysis*. 3 ED. Singapore: Mic-Graw Hill.Inc.
- Jogiyanto, H.M. 1999. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*, Andi: Yogyakarta
- Kotler, P. 2002, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol*, Jilid I, Penerbit Prenhallindo: Jakarta.
- Moenir. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Oktaviani, R. W dan Suryana, R.N. 2006. Analisis Kepuasan Pengunjung dan Pengembangan Fasilitas Wisata Agro (Studi Kasus di Kebun Wisata Pasirmukti, Bogor). *Jurnal Agro Ekonomi*, Volume 24 No.1, Mei 2006.
- Pressman, R.S. 2010. *Software Engineering: a practitioner's approach*, McGraw-Hill, New York, 68.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. 2002. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi.