



Supranto, J. (1997), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Tjiptono Fandy (2000), *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Edisi 2, Yogyakarta: Andi.

Wahyuni, Ardiana, (2004), Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Dan Pelayanan Pada Perusahaan Air Minum Tirta Marta Di Yogyakarta, *Skripsi* (tidak dipublikasikan), Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Yazid, 2000, *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*, Edisi Pertama, Cetakan