

DAFTAR PUSTAKA

- Agresti, Alan, 1990, *Categorical Data Analysis*, John Willey & Sons, Inc, New York.
- Draper, N. R. dan Smith, H., 1992, *Analisis Regresi Terapan (Terjemahan)*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta .
- Garvin, D. A., 1987, *Managing Quality*, The Free Press, New York.
- Hosmer, D.W. dan Lemeshow, S, Jr., 2000, *Applied Logistic Regression*, John Wiley & Sons, Inc., New Jersey.
- Ispriyanto, W., 2012. *Analisis Statistika untuk Mengetahui Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Produk Speedy di Area Surabaya Selatan*, Skripsi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya.
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran Jilid 2 Edisi Kesebelas*, PT. Indeks, Jakarta.
- Malhotra, N. K dan Birks, D. F, 2007, *Marketing Research: An Applied Approach 3rd European Edition*, Perarson Education, UK.
- McCullagh, P. dan Nelder, J. A., 1992, *Generalized Linear Models 2nd Edition*, Champman and Hall.
- Nur, M. Syukri, 2009, *Aplikasi Program Minitab 15*, PT. Calprint Indonesia, Jakarta.
- Parasuraman, A., Zeithami, V. A., dan Berry, L. L, 1988, *A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality vol 64*, *Journal of Retailing*, Cambridge
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Pendidikan*, Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, F. dan Diana, A., 2003, *Total Quality Manajemen Edisi Revisi*, Andy, Yogyakarta.
- Walpole, 1995, *Pengantar Statistika*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.