

DAFTAR PUSTAKA

- Albrow, M., 1996, *The Global Age: State and Society Beyond Modernity*, Wiley, New York
- Aritonang L.R., 2005, *Kepuasan Pelanggan*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Giddens, A., 1990, *The Consequences of Modernity*, Cambrige
- Guilford, J.P., 1965, *Fundamental Statistics in Psychology and Education* 4th Edn, *McGraw-Hill*, New York
- Irawan, H., 2003, *Indonesian Customer Satisfaction*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta
- Kotler, P., dan Keller, K., 2009, *Management Pemasaran Edisi Kedua Belas*, PT Indeks, Jakarta
- Kotler, P., 2007, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Alih Bahasa oleh Benyamin Molan, Edisi 12, PT Indeks, Jakarta
- Lidya, P.N., 2015, *Analisis Statistik Kepuasan Pelayanan Pengunjung di Suroboyo Carnival Night Market*, *Skripsi*, Surabaya
- Pahlevi R., 2015, *Studi Deskriptif Pemberdayaan Masyarakat melalui Aktivitas Pembelajaran di Rumah Bahasa Kompleks Balai Pemuda Kota Surabaya*, *Skripsi*, Surabaya
- Parasuman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L., 1988, *SERQUAL : Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, **64** (1): 12-37, Cambrige
- Permatasari,S., 2018, *Studi Deskriptif tentang Implementasi Kebijakan Program Rumah Bahasa di Surabaya*, *Skripsi*, Surabaya
- Singarimbun, M., dan Sofyan, A., 1995, *Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Yogyakarta

Sugiyono., 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Alfabeta,
Bandung

Sulistyawati, R.L., 2014, *Rumah Bahasa Tempat Baru Tuntut Ilmu*,
<https://www.republika.co.id/berita/nasional/jawa-timur/14/02/12/n0v72d-rumah-bahasa-tempat-baru-tuntut-ilmu>, diakses pada tanggal 29 Juni 2010.

Suliyanto., 2005, *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*, Ghalia Indonesia,
Bogor

Walpole, R.E., 1995, *Pengantar Metode Statistika Edisi Ketiga*, PT Gramedia,
Jakarta