DAFTAR PUSTAKA


Irawan, Handi, 2009, 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Jakarta: PT Elex Media Komputindo


Sinulingga, Sukaria, 2012, Metode Penelitian, edisi 2, Medan : USU Press

Sugiyono, 2011, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Bandung : Alfabeta


Survei Kepuasan Pelanggan Laboratorium Penguji PT INALUM (Persero), 2010-2013


www.oxfordlearnersdictionaries.com