

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aritonang, R.L.(2005). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Pustaka Utama.
- Friedenberg, Lisa 1995. *Psychological Testing: Design, Analysis and Us*. Pennsylvania : Allyn and Bacon .
- Kountur, Ronny, D.M.S., Ph. D., *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*; Penyunting: Yusrianto -- cet.3 – Jakarta: Penerbit PPM, 2005.
- Kotler,P.(2004). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 ,Indonesia*.PT.INDEKS Kelompok Gramedia.
- Kotler,P.(2005). *Manajemen Pemasaran Jilid 2 ,Indonesia*.PT.INDEKS Kelompok Gramedia.
- Sitepu SK. Nirwana. 1995. *Statistika*. Diterbitkan atas usaha Unit Pelayanan Statistika Jurusan Statistik, FMIPA Universitas Padjadjaran Bandung.
- Sudjana, 2002. *Metoda Statistika, edisi ke 6*. Bandung: Penerbit Tarsito.
- Supranto, J.1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Tjiptono. Fandy. 1996. *Manajemen Jasa Cetakan*. Yogyakarta : ANDI Offset.
- Zeithaml, V , Berry L and Parasuraman A.1990. *Delivering Quality Service Balancing Costumer and Expectation*. New York : The Free Press
- Zeithaml, Valerie A. dan Bitner. 2009. *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across The Firm Fifth Edition*. New York : McGraw-Hill

## DAFTAR RUJUKAN

**Sanjaya, Verina**, 2011. *Studi Deskriptif Mengenai Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pekayanan Jasa Game Online CV 'X'Bandung*. Skripsi. Bandung: Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha

**Supranto, J.** (1996). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Usahawan*, No.04, Th.XXV, April, p. 46-49

**Sylvana, A.** (2006). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Intensi Meregistrasi Ulang Mahasiswa*. Jurnal Organisasi dan Manajemen, Volume 2, Nomor 1, Maret 2006, p. 60-78

Bandung. *Games-OL* (Online) <http://www.indogamers.com/showthread/>. Diakses pada tanggal 4 Maret 2011

Satya Sembiring.blog (Online) <http://www.satyasembiring.wordpress.com>. Diakses pada tanggal 15 Oktober 2011

Teori Komunikasi Persepsi (Online). <http://chaluchu.wordpress.com/teori-komunikasi-persepsi/>. Diakses pada tanggal 20 November 2011

Referensi Teori Kuliah (Online) <http://referensikuliah09.blogspot.com/2009/11/teori-persepsi.html>. Diakses pada tanggal 27 November 2011