

DAFTAR PUSTAKA

- Friedenberg, Lisa. 1995. *Psychological Testing. Design, Analysis, and Use*. Massachusetts: Allyn & Bacon
- Guilford, J. P. 1956. *Fundamental Statistics in Psychology and Education*. New York: Mc Graw-Hill Book Co. Inc.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran / Philip Kotler*; alih bahasa, Hendra Teguh, Ronny A. Rusli da Benyamin Molan; penyunting, agus H. P. anggawijaya, Bambang Sarwiji, dan Yenna Waldemar. Jakarta : Prenhallindo.
- Kumar, Ranjit. 1996. *A Step By Step Guide for Beginners*. Addison Wesley Longman pty limited. Australia.
- Murray, H. A. 1938. *Exploration in Personality*. New York : Oxford Quality.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction : gaining customer relationship strategy - Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan – plus Analisis Kasus PLN JP*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiarto. Siagian, Dergibson. Sunaryanto T, Lasmono. Oetomo S, Deny. 2001. *Teknik Sampling*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2004. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : CV Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi
- Zeithaml, Valarie A. 2009. *Services Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm*. United States of America : Mc-Graw Hill Companies, Inc.

DAFTAR RUJUKAN

- Dewi, Amelia Cynthia. 2012. *Studi Deskriptif Mengenai Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Travel 'X' Bandung*. Skripsi. Bandung : Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
- Immaculata, Gracia Santana. 2012. *Studi Deskriptif Mengenai Kepuasan Pasien Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Poliklinik UKM Bandung*. Skripsi. Bandung : Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
- Pedoman Penulisan Skripsi Sarjana. Februari 2009. Edisi Revisi III. Bandung : Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.
- Sawitri, Dian Retno. 2005. *Suatu Survey Mengenai Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Argo Gede Terhadap Kualitas Pelayanan PT.KAI Bandung*. Skripsi. Bandung : Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha Bandung.