

DAFTAR PUSTAKA

- Freddy, Rangkuti. 2002. *Riset Pemasaran Cetakan 5*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Gulo, W. 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : PT Grasindo
- Guilford, J. P. 1965. *Fundamental Statistic in Psychology and Education*. Tokyo; McGraw-Hill Kogakusha Company Ltd.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT Prenhallido
- Nasir, Moh. 1999 *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia
- Siegel, Sydney.1997. *Statistik Nonparametrik*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Zeithaml. V.A. and Bitner. J.M. 2003. *Service Quality*. McGraw-Hill inc
- Zeithaml. V.A. and Bitner. J.M and Gremler. D.D 2006. *Service Marketing*, McGraw-Hill inc

DAFTAR RUJUKAN

- Khasanah, Iin. 2007. *Survei Mengenai Tingkat KEpuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di Factory Outlet "X" Bandung*. Bandung : Skripsi Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha
- Nurjanah, Iis. 2003. *Suatu Survei Tentang Service Quality di Rumah Sakit "X" Bandung*. Bandung : Skripsi Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha
- M. Hadri. 2002. *Tingkat Kepuasan pada Pengguna Produk Operator Telkomsel Seluler pada Mahasiswa Universitas "X" di Bandung*. Bandung: Skripsi Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha