

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: PT. Irenhallindo dan Pearson Education Asia Ptc. Ltd
- Yoeti, Oka. 1999. *Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Jakarta: PT. Galia Indonesia
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Zeithaml, Valerie. A & Binner. 2000. *Service Marketing: Intergrating Customer Focus Across The Firm, Third Edition*. New York: Mc Graw Hill
- Murray, H. A. 1938. *Exploration in Personality*. New York: Oxford Quality New York
- Gulo, W. 2004. *Metode Penelitian*. Jakarta: Grasindo
- Siegel, Sidney. 1997. *Statistik Nonparametrik untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta : PT. Ikrarmandiriabadi.
- Sugiyono, Prof. Dr. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

DAFTAR RUJUKAN

www.google.com

Meilia, Windy. 2008. *Suatu Survei Mengenai Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Bengkel “X” di Kota Cirebon*. Metode Penelitian Lanjutan: Universitas Kristen Maranatha.

Februari 2009. *Pedoman Penulisan Skripsi Sarjana Edisi Revisi III*. Bandung : Universitas Kristen Maranatha.

Prigantini, Tieke Indria. 2009. *Survey Mengenai Kepuasan Orang Tua Peserta Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Lembaga Pengembangan Kepribadian Dan Karakter Anak “X” Kota Bandung*. Skripsi: Universitas Kristen Maranatha.