

## DAFTAR PUSTAKA

- Fridenberg, Lisa. 1995. *Psychological Testing : design, analysis and use*. Massachussets: Allyn and Bacon.
- Gulo, W. 2004. *Metode Penelitian*. Jakarta: Grasindo.
- Kaplan, Robert M. 2005. *Psychological Testing*. USA: Thomson Learning.
- Kotler, Philip. 1996. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia Buku-1*. Diterjemahkan oleh Fandy Tjiptono. 2000. Yogyakarta: Andi.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: PT. Irenhallindo dan Pearson Education Asia Ptc. Ltd.
- M. Nazir. 1998. *Metode Penelitian cet 3*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rangkutti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur & Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus RUU-JP*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Sugiyono, Prof.DR (2013). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta : Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Yoeti, Oka. 1999. *Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Jakarta: PT. Galia Indonesia.
- Zeithaml, Valarie. A & Binner, 2000. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm, Fourth Edition*. New York: Mc Graw Hill.

## DAFTAR RUJUKAN

- Bandung Tourism Promotion Board. 8 Januari 2014. *Bandung Masuk Kota Pariwisata Dunia*. (Online) (<http://www.btpb.co.id/id/id/news/bandung-masuk-kota-pariwisata-dunia>, diakses 10 Juni 2014)
- Veeweee Blog. 02 Februari 2012. *Apa Itu Persepsi*. (Online) (<https://veeweee.wordpress.com/2012/02/02/apa-itu-persepsi/>, diakses 19 Juni 2015)
- Fakultas Psikologi. 2009. *Panduan Penulisan Skripsi Sarjana Edisi Revisi III*. Bandung : Universitas Kristen Maranatha
- Nurhasanah, Siti N. 2013. *Studi Deskriptif Mengenai Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Grand Ussu Hotel & Convention Puncak-Bogor*. Skripsi. Bandung : Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha
- Sugihen, Shadam. 2014. *Tingkat Kepuasan Pengguna Produk Operator Telekomunikasi Seluler Provider "X" Pada Mahasiswa Universitas "X" di Bandung*. Skripsi. Bandung : Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha