

DAFTAR PUSTAKA

- Gulo, W. . 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran; Edisi Milenium; Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Murray, H. A.. 1938. *Exploration in Personality*. New York: Oxford University.
- Siegel, Sidney. 1997. *Statistik Nonparametrik : Untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiarto, Endar. 2001. *Teknik Sampling*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sulastiyono, Agus. 2004. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: ALFABETA.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia; Edisi ke 3*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Tjiptono, Fandi.2005. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Zeithaml, Valarie A., and Bitner, Mary Jo. 2006. *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across The Firm*, 4th ed. New York: Mc.Graw-Hill, Inc.

DAFTAR RUJUKAN

Clara. 2003. *Suatu Survei Mengenai Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Apotek 'X' di Kecamatan Patrol, Indramayu*. Skripsi sarjana, tidak diterbitkan. Bandung : Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.

Dokumen Sejarah Puri Setiabudhi Residence Hotel

Radius, Dwi Bayu. 19 April 2008. *Apartemen Sebuah Prospek Baru*. www.kompas.com.