

## DAFTAR PUSTAKA

- Gulo, W.** 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : PT. Grasindo.
- Kotler, Philip.** 1997. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, jilid 1 dan 2. Jakarta : PT. Prehalindo
- Murray, H. A.** 1938. *Exploration in Personality*. New York : Oxford Quality
- Tjiptono, Fandy.** 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi
- Mangkunegara, Prabu. A.** 1988. *Perilaku Konsumen*. Bandung : PT.Eresco.
- Singarimbun, Masri., Effendi, Sofyan.** 1989. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta : PT. Pustaka LP3ES.
- Zeithaml, b and Bitner, J. M.** 2000. *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across The Firm*. 2<sup>nd</sup> Edition. McGraw, Inc
- Zeithaml, V. A, Parasuraman, A and Berry Leonard L.** 1990. *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. A Divison of Macmillan, Inc. New York.
- Sugiarto.Siagian, Dergibson. Sunaryanto T, Lasmono. Oetomo S, Deny.** 2001. *Teknik Sampling*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama

## DAFTAR RUJUKAN

- Gunadi, Martha. 2004. *Survai Mengenai Tingkat Kepuasan Mahasiswa Atas Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan di Fakultas "X" Universitas Kristen Maranatha Bandung*. Skripsi. Bandung: Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha
- Leonardi, Billy. 2007. *Usulan Strategi Pemasaran Berdasarkan Metode Importance Performance Analysis (Studi Kasus: Kids Talent, International Pre School & Kindergarten)*. Skripsi. Bandung: Fakultas Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha