

## DAFTAR PUSTAKA

- Gulo, W. 2004. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Grasindo.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta : Prehallindo dan Pearson Education Asia Ptc. Ltd.
- Nazir, Moh. 1999. *metode Penelitian*. Jakarta :Ghalia Indonesia.
- Sudjana. 2002. *Metode Statistik, edisi ke 6*. Bandung : Tarsit
- Tjiptono, Fandi. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Zeithaml, Valerie A. dan Binner. 2006. *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across The Firm Third Edition*. New York : McGraw-Hill.

## DAFTAR RUJUKAN

Indria, Tieke 2008. *Suatu Survey Mengenai Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Lembaga “X” Di Bandung*. Skripsi. Bandung : Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.

Noviar, Intan 2009. *Studi Deskriptif Mengenai Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Restoran “X” di Kota Bandung*. Skripsi. Bandung : Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.

([jurnalskripsi.com/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-konsumen-pada-“waroeng-steak-shake”-malang-pdf.htm](http://jurnalskripsi.com/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-konsumen-pada-“waroeng-steak-shake”-malang-pdf.htm)).

*Panduan Penelitian Skripsi Sarjana Edisi Revisi II*. 2007. Bandung : Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.

([www.kedaikopi.info.com](http://www.kedaikopi.info.com)).