

DAFTAR PUSTAKA

- Gulo, W. 2002, *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Nazir, Moh. 1996. *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ratnasari, Tri, Ririn dan Aksa H. Mastuti. 2011. *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Siegel, Sidney. 1997. *Statistik Non Parametik Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Gramedia Indonesia
- Sudjana. 1984. *Metode Statistika*. Edisi ke-3. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono, Prof, DR. 2003. *Metode Penelitian Administrasi*, edisi ke-10. Bandung: CV. Alfabeta.
- Zeithaml, V. A, Parasuraman, A and Berry Leonard L. 1990. *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. A Division of Macmillan, Inc. New York.

DAFTAR RUJUKAN

Chandra, Andi 2010. *Studi Deskriptif Mengenai Tingkat Kepuasan Orang Tua Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Di Sekolah Internasional "X" Bandung*. Skripsi. Bandung: Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.

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

Trivanny, Asyiva 2010. *Studi Deskriptif Mengenai Kepuasan Konsumen Terhadap Kkualitas Pelayanan Kafe Kedai Kopi Espresso Bar di Kota Jambi*. Skripsi. Bandung: Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.