

## DAFTAR PUSTAKA

- Gulo, W. 2002. *Metodologi Penelitian* . Jakarta : PT Grasindo
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi Dan Kontrol*. Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT Prenhallido
- Lovelock, Christopher. & Gavin 1991. *Service marketing* . 2<sup>nd</sup> Edition, Prentice Hall inc.
- Nasir , Moh. 1999. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Sitepu, Nirwana.1995. *Analisis Korelasi*. Bandung : Unit Pelayanan Statistika. FMIPA Unpad.
- Siegel, Sidney. 1997. *Statistik Nonparametrik*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Yoeti, Oka. 1999. *Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Jakarta : PT Ghalia Indonesia.
- Zeithaml, V.A. and Bitner, J.M. 2000. *Integrating Focus Across The Firm*. 2<sup>nd</sup> Edition, Mc Graw - Hill inc.
- Zeithaml, V.A. and Bitner, J.M. 2003. *Service Quality*. 3<sup>rd</sup> Edition, Mc Graw - Hill inc.
- Zeithaml , V.A. Bitner, J.M. and Gremler, D.D 2006. *Services Marketing*.4<sup>th</sup> Edition, Mc Graw – Hill inc.

## DAFTAR RUJUKAN

Khasanah, Iin. 2008. *Suatu Survey Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap kualitas Pelayanan di Flexy Center “X” Bandung.* : Skripsi Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.