

DAFTAR PUSTAKA

- Gulo, W. 2002. *Metodologi Penelitian* . Jakarta : PT Grasindo.
- Guilford, J.P. 1965. *Fundamental Statistic in Psychology and Education*, 3rd ed.
Tokyo: McGraw-Hill Kogakusha Company Ltd.
- Komarudin, Drs. 1983. *Eksoklopedia Manajemen*.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi Dan Kontrol*. Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT Prenhallido.
- Lovelock, Christopher. & Gavin 1991. *Service marketing* . 2nd Edition, Prentice Hall inc.
- Nasir , Moh. 1999. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Santrock, J.W.2002. *Life Span Development :Perkembangan Masa Hidup*. Edisi ke-5 .Jakarta : Erlangga.
- Siegel, Sidney. 1997. *Statistik Nonparametrik*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono,Fandy.2004. *Manajemen Jasa*.Yogyakarta: ANDI.
- Yoeti, Oka. 1999. *Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Jakarta : PT Ghalia Indonesia.
- Zeithaml, V.A. and Bitner, J.M. 2003. *Service Quality*. 3rd Edition, McGraw - Hill inc.
- Zeithaml , V.A. Bitner, J.M. and Gremler, D.D 2006. *Services Marketing*.4th Edition, McGraw – Hill inc.

DAFTAR RUJUKAN

Angga, Putu. 2006. *Suatu Survey Mengenai Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Produk Telkom Flexy di Bandung*. Bandung: Usulan Penelitian Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.

Nurjanah, Iis. 2003. *Suatu Survey Tentang Service Quality di Rumah Sakit "X" Bandung*. Bandung : Skripsi Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.

Meolana F, Grace. 2007. *Hubungan antara Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Hotel "X" Bandung*. Bandung : Skripsi Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.

Wacana Mitra. *Memberikan serba lebih untuk Konsumen*. edisi 17 / tahun V /21 November - 4 Desember 2005.

<http://www.wikipedia.com>

www.yahoo.com