

DAFTAR PUSTAKA

- Gulo, W. 2002. *Metodologi Penelitian* . Jakarta : PT Grasindo
- Guilford, J.P. 1965. *Fundamental Statistic in Psychology and Education*. 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, Christoper. & Gavin 1991. *Service Marketing*. Prentic Hall inc
- Nasir, Moh.1999. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Siegel, Sydney. 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.2003. *Service Quality*. McGraw-Hill inc
- Zeithaml, V.A. Bitner, J.M and Gremler, D.D 2006. *Service Marketing*, McGraw-
Hill inc

DAFTAR RUJUKAN

- Khasanah, Iin. 2007. *Survei Mengenai Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di Factory Outlet "X" Bandung*. Bandung: Skripsi 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
- www.telkomflexi.com