

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.
- Singarimbun, Masri. 1989. *Metode Penelitian Survei Rev Ed*. Jakarta : PT. Pustaka LP3ES
- Tjiptono, Fandi. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Yoeti, Oka. A. 2003. *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Jakarta : Pradya Paramita
- Zeithaml, Valerie A. dan Binner. 2006. *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across The Firm Third Edition*. New York : McGraw-Hill.

DAFTAR RUJUKAN

- Mayga, Tjioe 2008. *Suatu Survey Mengenai Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Hotel "X" Di Kota Bandung*. Skripsi. Bandung : Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.
- 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" Bandung*. Skripsi. Bandung : Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.
- Panduan Penelitian Skripsi Sarjana Edisi Revisi II*. 2007. Bandung : Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.
- Seksi Angkutan Penumpang Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. (<http://www.hubdat.web.id/pustaka/ensiklopedia/llaj/pemadumoda.pdf>, diakses 22 Januari 2009)
- (<http://www.jurnalnet.com/konten.php?nama=BeritaUtama&topik=8&id=1033>, diakses 22 Januari 2009)