

## 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.

Tjiptono, Fandi. 1996. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi.

Zeithaml, Valerie A. dan Binner. 2006. *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across The Firm Third Edition*. New York : McGraw-Hill.

**DAFTAR RUJUKAN**

- Angga, Putu. 2009. *Survey Mengenai Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di Flexy Center "X" Bandung*. Skripsi. Bandung : Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.
- Mayga, Tjioe. 2008. *Suatu Survey Mengenai Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Hotel "X" Di Kota Bandung*. Usulan Penelitian. Bandung : Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.
- Panduan Penulisan Skripsi Sarjana Edisi Revisi II*. 2007. Bandung : Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.
- Pengasuhan Ayah-Ibu Yang Patut Untuk Pengembangan Karakter Anak*. ([www.salimah.co.id](http://www.salimah.co.id) diakses 20 Juni 2009).
- William, Russel T & Ratna Megawangi. 1998. *Dampak Pendidikan Karakter Terhadap Akademi Anak*. (<http://pondokibu.com/pendidikan> diakses 20 Juni 2009).
- [www.brainyquote.com/quotes/authors](http://www.brainyquote.com/quotes/authors) (diakses 19 Juni 2008).