

DAFTAR PUSTAKA

Gulo, W. 2002. Metodologi Penelitian. Jakarta: PT. Grasindo

Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta : PT Prenhallindo dan Pearson Education Asia Ptc.Ltd

Pedoman Penulisan Skripsi (Juni 2000). Bandung: Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha

Siegel, Sidney. 1997. *Statistika Non Parametrik*. Jakarta: PT. Gramedia

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi

Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi

Zeithalm, Valarie A, dkk. 2006. *Service Marketing : Intergrating Customer Focus Across The Firm, Fourth Edition*. New York. Mc Graw Hill

DAFTAR RUJUKAN

Galamedia. 14 Desember 2006. *Bermodal Pantang Menyerah*, hlm. 4.

Rosyid, M. 11 September 2008. *Rencana Bisnis Bengkel Motor*. (Online). (<http://k-center.sbm.itb.ac.id/Uploads/view/306>, diakses 15 Maret 2009).

Trisnani, Duhita. 2008. *Studi Deskriptif Mengenai Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Jasa Layanan Kereta Api Parahyangan Kelas Bisnis PT.KAI Bandung*. Metode Penelitian Lanjutan. Universitas Kristen Marantha.