

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.
- Panduan Penulisan Skripsi Sarjana*. Agustus 2007. Bandung : Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.
- Tjiptono, Fandi. 1997. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Yoeti, Oka A. 1999. *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Jakarta : Pradnya Paramita.
- Zeithaml, Valerie A. dan Binner. 2006. *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across The Firm Third Edition*. New York : McGraw-Hill.
- _____. 2003. *Profil Kereta Api*. Bandung : Divisi Percetakan PT. KAI Bandung.

DAFTAR RUJUKAN

Artikel dalam Pikiran Rakyat (Bandung), 30 November 2009

Artikel dalam Tribun (Bandung), 20 Januari 2010

<http://id.answers.yahoo.com>

http://id.wikipedia.org/wiki/Stasiun_kereta_api

Prigantini, Tieke I. 2009. *Survey Mengenai Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Lembaga "X" Di Bandung*. Skripsi. Bandung: Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha Bandung.

Sawitri, Dian R. 2005. *Survey Mengenai Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Argo Gede Terhadap Kualitas Pelayanan PT. KAI Bandung*. Skripsi. Bandung : Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha Bandung.