

DAFTAR PUSTAKA

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

Kotler, Philip. 1997 . *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Jilid 1*. Jakarta : Erlangga.

_____. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian Jilid Kedua Edisi Revisi*. Jakarta : Erlangga.

Murray, H.A. 1938. *Exploration In Personality*. New York : Oxford Quality.

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

Siegel, Sidney. 1994. *Statistik Non Parametrik Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

Zeithaml, V.A and Bitner, J.M. 2006. *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across The Firm 2nd Edition*. Singapore : Mc Graw-Hill, Inc.

_____. 2003. *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across The Firm 2nd Edition*. Singapore : Mc Graw-Hill, Inc.

DAFTAR RUJUKAN

Ibrahim, Dian. 2005. Skripsi : *Suatu Survey Mengenai Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Toserba (Toko Serba Ada) Rita Kebondalem di Purwokerto.*

Retno, Dian. 2005. Skripsi : *Suatu Survei Mengenai Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Argo Gede terhadap Kualitas Pelayanan PT. KAI Bandung.*

Susilo, Yongky Surya. 2007. Lembaga Survei Independen. (Online).
(<http://economy.okezone.com/index.php/ReadStory/2008/03/03/23/88466> ; diakses, 21 September 2008).

<http://www.skripsiekonomi.com/index.php> ; diakses, 9 September 2008.

<http://jurnal-tesis.wordpress.com> ; diakses, 9 September 2008.