

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, Amelia Chynthia. 2013. *Studi Deskriptif Mengenai Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Travel "X" Bandung*. Skripsi. Bandung : Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.
- Friedenberg, Lisa. 1995. *Psychology Testing : Design Analysis and Use*. Massachussets: Allyn and Bacon.
- Guilford, J.P. 1956. *Fundamental Statistics in Psychology and Education*. New York: Mc Graw-Hill Book Co. Inc.
- Immaculata, Gracia Santana. 2012. *Studi Deskriptif Mengenai Kepuasan Pasien Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Poliklinik Universitas Kristen Maranatha Bandung*. Skripsi. Bandung : Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran-Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Diterjemahkan oleh Hendra Teguh, Ronny A. Rusli; Penyunting, Agus H. P. Anggawijaya. Jakarta : Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*. Jakarta : PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Diterjemahkan oleh Hendra Teguh, Ronny A. Rusli da Benyamin Molan; Penyunting, Agus H. P. Anggawijaya, Bambang Sarwiji, dan Yenna Waldemar. Jakarta : Prenhallindo.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction : Gaining Customer Relationship Strategy - Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Siregar, Syofian. 2010. *Statitika Deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta : Fajar Interpratama mandiri.
- Sugiyono. 2005. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : CV Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler. 2006. *Services*

Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm 4th edition. New York : Mc-Graw Hill Companies, Inc.

Zeithaml, Valarie A. 2009. *Services Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm.* United States of America : Mc-Graw Hill Companies, Inc.

DAFTAR RUJUKAN

Pedoman Penulisan Skripsi Sarjana. 2009. Edisi Revisi III. Bandung : Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.