

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Buchari, Alma. (2004). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Hermawan, Asep. (2006). *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta : PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Hamidjaja, B. (2005). *CFC Siap Bersaing Dengan Waralaba Asing*. <http://www.sinarharapan.co.id/ceo/2002/121/ceol/html>.
- J. Supranto. (2006). *Statistik Teori dan Aplikasi*. Jilid 1, Edisi ke 6. Jakarta : Erlangga
- Kaplan, Robert M & Dennis P. Saccuzzo. 1993. *Psychological Testing Principles, Application, and Issues*, California: Brooks/Cole Publishing Company, Pasific Group
- Lovelock, H., Christopher and Lauren K. Wright. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat & A. Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Muhtosin, Arief. (2006). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan (Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan)*. Malang : Bayu Media.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management The Millenium Edition*. New Jersey : Prentice-Hall Inc.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Media.
- Kotler, Philip. (2005). *Prinsip – Prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga

- Kotler & Keller. (2009). *13th edition. Marketing Management*. New Jersey : Prentice-Hall Inc.
- Rangkuti, Freddy (2006). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Riduwan. (2007). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Riyanti, H. (2002). *Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan yang Berkelanjutan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Stanton, W.J., Michael J.E., & Bruce J.W. (1993). *Fundamentals of Marketing*. Ten Edition. New York : McGraw-Hill Inc.
- Sudjana. (2005). *Metoda Statistika*. Bandung : Tarsito
- Sugiyono. (1998). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. (1997). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.
- _____. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.
- _____. (2005). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset.
- _____. (2006). *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayu Media.
- Tjiptono, Fandy., Gregorius Chandra, & Dadi Adriana. (2008). *Pemasaran Stratejik*, Yogyakarta : Andi Offset.
- Umar, Husein. (2002). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Umar, Husein. (2003). *Studi Kelayakan Bisnis*. Jakarta :PT. Gramedia Pustaka Utama
- Yazid. (2005). *Pemasaran Jasa : Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta : Ekonisia FE UL.

Zeithaml, Valerie A, Bitner, Mary Jo. (2006). *Service Marketing*. Boston : Irwin Mc. Graw Hill.

Website :

Triatmojo. (2006). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. <http://www.wordpress.com/2006/09/24/mengukur-kepuasan-pelanggan>.

Skripsi :

Adiprahasta, Wirian. (2007). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna taksi gemah ripah (Survei Pada Pengguna Taksi Gemah Ripah di Kota Bandung)*. Bandung : UPI.Tidak diterbitkan

Husen Zakaria, Erwin. (2008). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum dr. Slamet Garut (Survei Pada Pasien Rumah Sakit Umum dr. Slamet Garut)*. Bandung : UPI.Tidak diterbitkan

Candra, Sendijaya. (2006). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sari Utama Jember Melalui Metode Servqual*.