

DAFTAR PUSTAKA

Sumber buku

- Adya Atep Barata. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima, Cetakan 2*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Ali Muhidin, Sambas dan Maman Abdurahman. (2007). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam Penelitian*, Bandung : CV Pustaka Setia
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ating Somantri dan Sambas Ali Muhidin. (2006). *Aplikasi Statistitik Dalam Penelitian*. Desember : CV Pustaka Setia.
- Dermawan Wibisono. (2006). *Manajemen Kinerja, Konsep, Desain, dan Teknik Perusahaan*. Jakarta : Erlangga.
- Devi Puspitasari, Rina Rosmawati. (2010). *Pelayanan Prima (Service Excellent) SMK Bisnis dan Manajemen*. Jakarta : CV Arya Duta.
- Effendi M. Guntur. (2009). *Transformasi Manajemen Pemasaran + Membangun Citra Negara*. Jakarta : sagung seto.
- Hermawan, Asep. (2006). *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta : PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Husaini Usman. (2009). *Manajemen Teori Praktik & Riset Pendidikan ; Edisi ketiga*. Yogyakarta : Bumi Aksara.
- Kotler, Philip. (2009). *Manajemen Pemasaran edisi 13*. Indonesia: PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Kotler, Philip. (2007). *Manajemen Pemasaran edisi 12*. Indonesia: PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Kotler, Philip et al. (2000). *Buku 1, Manajemen Pemasaran Pemasaran Perspektif Asia*. Indonesia: PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. (2001). Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. (2006). Edisi Kedua. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.

- Moeheriono. (2009). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Rahmayanty Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima* . Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan; Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Riduwan. (2003). *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Simatupang, Landung R. (2004). *Asas-asas Penelitian Behavioral*. Edisi terjemahan. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Somantri dan Muhidin. (2006). *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung; CV. Alfabeta.
- Tatang Uep Sontan dan Sambas Ali Muhidin, (2011), *Desain Penelitian Kuantitatif, Panduan Praktis bagi Dosen dan Mahasiswa*. Bandung: Karya Adhika Utama.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra. (2007). *Service, Quality & Satisfaction edisi 2*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2001). *Total Quality Managemen (TQM) – Edisi Revisi*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono Fandy. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Umar, Husein. (2005). *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT Garamedia Pustaka Utama.

Sumber Internet

- Jurnal Skripsi. (2009). Analisa Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kantor Cabang Perum Pegadaian yang berada di Kota Malang), dalam <http://jurnalskripsi.com/http://jurnalskripsi.com/analisa-pengaruh-pelayanan-prima-service-excellence-terhadap-kepuasan-pelanggan-studi->

[pada-kantor-cabang-perum-pegadaian-yang-berada-di-kota-malang-pdf.htm](#)). [4 Maret 2012]

Mulyani, Sri. (2003). "Dampak Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Perilaku Konsumen". *Jurnal Gemawisata*. II (1). Tersedia: <http://eprints.undip.ac.id/> [9 Maret 2012]

Pikiran On Line. (2011), *Kebocoran Air PDAM Tirtawening Masih Tinggi*. Tersedia: <http://www.pikiran-rakyat.com/node/169625/> [27 Maret 2012]

Pikiran On Line. (2011). *Warga Kota Bandung Keluhkan Kualitas Air PDAM*. Tersedia: <http://www.pikiran-rakyat.com/node/159969/> [4 Maret 2012]

Sumber Skripsi

Agustina, Dwi. (2009). *Pengaruh Pelayanan Prima Non Akademik Dan Pelayanan Prima Akademik Terhadap Efektivitas Diklat Di Pusat Pengembangan Dan Pemberdayaan Pendidik Dan Tenaga Kependidikan Bidang Mesin Dan Teknik Industri Bandung*. Tesis pada Pendidikan Teknologi dan Kejuruan Bandung: Tidak diterbitkan.

Chrishandy, Ivan A. (2011). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan*. Skripsi pada FPEB UPI Bandung: Tidak diterbitkan.

Khoirul, Akbar Irhan. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank X Cabang Bandung Surapati*. Skripsi pada FPEB UPI Bandung: Tidak diterbitkan.

Nurmala, (2009). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Samara Coffee Shop Hotel Kedaton Bandung : Survei pada seluruh pelanggan Samara Coffee Shop Hotel Kedaton Bandung*. Skripsi pada FPEB UPI Bandung: Tidak diterbitkan.

Safrizal Ferry. (2007). *Hubungan Efektifitas Pelayanan Akademik Dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada Politeknik Negeri Bandung*. Skripsi pada FPEB UPI Bandung: Tidak diterbitkan.