

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustiono, Budi, dan Sumarno, 2006, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit*.
- Alma Buchari, Rd. Dian H. Utama, Lili Adi Wibowo, 2007, *Analisis Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan Jasa yang Dominan; Kaitannya dengan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Kasus Taplus pada PT. Bank BNI Cabang UPI)*, Bunga Rampai Strategic, Manajemen Bisnis berbasis hasil penelitian, Cetakan Kesatu, April 2007, Alfabeta, Bandung, p. 138 – 151.
- Alma, Buchari, 2005, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*, Cetakan Kedua, Maret 2005, Alfabeta, Bandung.
- Alma, Buchari, 2007, *Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Tinggi*, Bunga Rampai Strategic, Manajemen Bisnis berbasis hasil penelitian, Cetakan Kesatu, April 2007, Alfabeta, Bandung, p. 1 – 13.
- Arbuckle, J. L., and Wothke, W., 1999, *Amos 4.0 User's Guide: SPSS*, Smallwaters Corporation.
- Arikunto, Suharsimi, 2008, *Manajemen Penelitian*, Cetakan Keempat, Rineka Cipta, Jakarta.
- Barata, Atep Adya, 2006, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Cetakan Ketiga, November 2006, Gramedia, Jakarta.
- Bergin, Sarah, 1997, *Communication is the Key to Customer Success*, Transportation and Distribution, March: p.82 – 84.
- Engel, James F., Roger D. Blackwell, dan Paul W. Miniard., 2005, *Perilaku Konsumen*, Edisi Keenam, Jilid II, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Ferdinand, Augusty, 2006, *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen, Aplikasi Model-Model Rumit dalam Penelitian untuk Penelitian Magister dan Disertasi Doktor*, BP UNDIP.
- Gundersen, M.G., M. Heide, and U.H. Olsson, 1996, *Hotel Guest Satisfaction among Business Travellers*, Cornell H. R. A., Quarterly, 4: p. 72 – 80.
- Guolla, Michael, 1999, *Assessing the Teaching Quality to Student Satisfaction Relationship: Applied Customer Satisfaction Research in The Classroom*, Journal of Marketing Theory and Practice, Summer, 1999; 7, 3; ABI/INFORM Global, University of Ottawa, p. 87 – 96.

- Hair, J.F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., and Black, W. C., 1995, *Multivariate Data Analysis*, Fourth Edition, New Jersey: Prentice Hall.
- Kandampully, J and D. Suhartanto, 2000, *Customer Loyalty in the Hotel Industry: The Role of Customer Satisfaction and Image*, International Journal of Contemporary Hospitality Management, p. 346 – 351.
- Line Lervik Olsen, Michael D. Johnson, 2003, *Service Equity: Satisfaction, and Loyalty: from transaction – specific to cumulative evaluation*, Journal of Service Research, Vol. 5, no. 3.
- Moureen Margaretha, 2004, *Studi Mengenai Loyalitas Pelanggan pada Divisi Asuransi Kumpulan AJB Bumiputera 1912 (Studi Kasus di Jawa Tengah)*, Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol. III, no. 3, Desember 2004, p.289 – 308.
- Muafi dan Yuni Siswanti, 2007, *Anteseden Ekuitas Merek Perguruan Tinggi: SEM dengan Pendekatan Two Step*, Manajemen Usahawan Indonesia, no. 03, TH XXXVI, Maret, 2007, p. 27 – 34.
- Mushlih, Ahmad, dan Didik Suharsono, 2004, *Pendidikan dan Kemandirian: Studi Terserapnya Alumni Perguruan Tinggi dalam Masyarakat di Kabupaten Ponorogo*, p. 1 – 2.
- Parasuraman, A., Valerie Zeithaml, and L.Berry, 1988, *Servqual: Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing, Vol. 64, p.12 – 36.
- Posman Sianturi, 2004, *Mengukur Kualitas Perguruan Tinggi*, Suara Pembaruan Daily, 19 Oktober 2004.
- Purnama, Nursya'bani, 2002, *Analisis Kendala-Kendala Potensial Penerapan Total Quality Service pada Perguruan Tinggi*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Vol. 17, no. 2, 2002, p. 170 – 187.
- Reynold, Kristy E and Mark J Arnold, 2000, *Customer Loyalty to the Salesperson and the Store Examining Relationship Customer in an Upscale Retail Context*, Journal of Personal Selling and Sales Management, Vol. 20, no. 2, Spring, p. 89 – 98.
- Rizky Dermawan, 2007, *Penerapan Total Quality Management (TQM) di Perguruan Tinggi (Menuju Perguruan Tinggi yang Berkualitas)*, Bunga Rampai Strategic, Manajemen Bisnis berbasis Hasil Penelitian, Cetakan Kesatu, April 2007, Alfabeta, Bandung, p. 45 – 57.

- Rusdarti, 2004, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BPD Jawa Tengah Cabang Semarang*, Jurnal Bisnis Strategi, Vol. 13/ Juli/ 2004, p. 54 – 65.
- Samosir, Zurni Zahara, 2005, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU*, Pustaha: Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi, Vol. 1, no. 1, Juni 2005, p. 28 – 36.
- Simonson, Itamar, 1993, *Get Closer to Your Customers by Understanding How They Make Choices*, California Management Review (Summer): p.68 – 84.
- Storey, Chris and Christopher J. Easingwood, 1998; *The Augmented Service Offering: A Conceptualization and Study of its Impact on New Service Success*, Journal of Product Innovation Management, Vol. 15 (Abstract).
- Sugandini, Dyah, 2003, *Anteseden Loyalitas Konsumen pada Industri Perhotelan (Studi pada Hotel Berbintang di Daerah Istimewa Yogyakarta)*, Wahana, Vol. 6, no. 2, Agustus 2003, p. 181 – 200.
- Sugiyono, 2004, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Suryani, Tatik, 1998, *Nilai Strategik Kesetiaan Pelanggan, Perkembangan Konsep dan Implikasi Manajemen*, Usahawan no. 09 Th XXVII, September 1998.
- Sutardji, dan Sri Ismi Maulidiah, 2006, *Analisis Beberapa Faktor yang Berpengaruh pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan: Studi Kasus di Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Kacang-Kacangan dan Umbi-Umbian*, Jurnal Perpustakaan Pertanian, Vol. 15, no. 2, 2006, p. 32 – 37.
- Sutino dan Sumarno, 2005, *Pengaruh Kualitas Produk (Jasa) dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di PT.POS Indonesia Semarang 50000*, Majalah Ilmiah Kopertis Wilayah VI, Vol. XV no. 23, April/ Mei 2005, p. 9 – 20.
- Tabachnick, B. G., and Fidell, L. S., 1996, *Using Multivariate Statistics*, Third Edition, New York: Harpoer Collings College Publishers.
- Tjiptono, Fandy, 2005, *Strategi Pemasaran*, Andi, Yogyakarta.
- Undang-Undang Nomor 20, 2003, *Sistem Pendidikan Nasional*, Jakarta, Cipta Jaya.
- Wibowo, Lili Adi, 2007, *Pengaruh Kualitas Produk, Jasa dan Harga terhadap Kepuasan Pengguna Komputer pada Laboratorium Komputer Perguruan*

*Tinggi di Kota Bandung*, Bunga Rampai Strategic, Manajemen Bisnis berbasis hasil penelitian, Cetakan Kesatu, April 2007, Alfabeta, Bandung, p. 168 – 201.

Widyaratna, Theresia; Danny; dan Filicia Chandra, 2001, *Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen terhadap Tingkat Penjualan di Warung Bu Kris (Studi Kasus pada Ayam Penyet sebagai Menu Unggulan Warung Bu Kris)*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 3, no. 2, September 2001, p. 85 – 95.

Widyartini, 2002, *Kualitas Pengelolaan Kegiatan Belajar Mengajar, Pengetahuan, Sikap, dan Kognisi Keterampilan Siswa Melakukan Percobaan IPA pada Sekolah Dasar Binaan dan Bukan Binaan di Kota Semarang*, Penelitian Pasca Sarjana Program Studi Manajemen Pendidikan, Universitas Negeri Semarang.

Zeithaml L, Valerie A; A Parasuraman; Leonardo L. Berry, 1988, *Servqual a Multiple – Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*, Journal and Retailing, Vol. 64, Spring, p. 12 – 40.

Zeithaml, Valerie, 1988, *Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means – End Model and Synthesis of Evidence*, Journal of Marketing, Vol 52, July, p.2 – 22.

