

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. 2003. *Pemasaran Statejik Jasa Pendidikan*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Atmodiwirio, S. 2005. *Manajemen Pendidikan Indonesia*. Penerbit Ardadizya Jaya, Jakarta.
- Atmodiwirio, S. 2005. *Manajemen Pelatihan*. Penerbit Ardadizya Jaya, Jakarta.
- Irawan, H. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Penerbit PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Kotler, P. 2003. *Marketing Management*. Prentice Hall, New Jersey.
- Lu Ting Pong, Johnny & Dr. Tang Pui Yee, Esther, *An Integrated Model of Service Loyalty*, Department of Business Studies The Hong Kong Polytechnic University Hung Hom, Kowloon, Hong Kong.
- Riduwan, 2004. *Metode & Teknik Menyusun Tesis*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sagala, S. 2004. *Manajemen Berbasis Sekolah & Masyarakat Strategi Memenangkan Persaingan Mutu*. Penerbit PT Nimas Multima, Jakarta.
- Santoso, S. 2005. *Menguasai Statistik di Era Informasi dengan SPSS 12*. Penerbit Elek Media Komputindo, Jakarta.
- Schiffman L.G. dan Kanuk L.L. 2004. *Perilaku Konsumen*. Penerbit PT Indeks Group Gramedia. Jakarta.
- Simamora B. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Suardi, R. 2001. *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000 Penerapannya Untuk Mencapai TQM*. Penerbit PPM, Jakarta.
- Sudarmanto, G. 2005. *Analisis Regresi Linear Ganda dengan SPSS*. Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Sulaiman W. 2004. *Analisis Regresi Menggunakan SPSS*. Penerbit PT ANDI Yogyakarta.

- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Bhineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, F. 2000. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono F., Chandra Y. dan Diana A. 2004. *Marketing Scales*. Penerbit PT ANDI. Yogyakarta.
- Tjiptono F. 2003. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Penerbit ANDI. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2005. *Pemasaran Jasa*. Penerbit Bayumedia. Malang, Jawa Timur.
- Tjiptono, F dan Chandra, G. 2005. *Service Quality & Satisfaction*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Umar, H. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Penerbit Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Umar, H. 2002. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama & Jakarta Business Research Center (JBRC). Jakarta.
- Umar, H. 2003. *Metode Riset Bisnis*. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Zeithaml, V.A and Bitner M.J. 2003. *Service Marketing – Integrating Customer Focus Across the Firm*. Mc. Graw – Hill. New York.