

## DAFTAR PUSTAKA

1. Alma, Buchari.; *“Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa”*, ALFABETA, Bandung, 2004.
2. Hidayat, Wiza., *“Analisis Pelayanan Pendidikan Tinggi Dengan Metode Student Satisfaction Inventory.”*, ITB, Bandung, 2006.
3. Margono, S.; *“Metodologi Penelitian Pendidikan”*, Penerbit RINEKA CIPTA, Jakarta, 2003.
4. Muis, Rudijanto.: *“Diktat Kuliah Statistika Industri II”*, Bandung.
5. Sitinjak, Tony.,Sugiarto.,Darmadi, Durianto.; *“Strategi Menaklukan Pasar,* cetakan ke-4, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1994.
6. Sugiyono, DR.; *“Metode Penelitian Administrasi”*, Penerbit ALFABETA, Bandung, 2003.
7. Tjiptono, Fandy., Gregorius Chandra; *“Service Quality & Satisfaction”*, Penerbit ANDI, Yogyakarta, 2005
8. Walpole, Ronald E.; *“Pengantar Statistika”*, edisi ke-3, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1990.
9. Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman., Berry, Leonard L.; *“Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations”*, The Free Press, New York, 1990.