

DAFTAR PUSTAKA

- Christensen, Larry B.** 1988. *Experimental Methodology*: 4th edition. USA. Allyn & Bacon Inc.
- Hadi, Prof. Drs. Sutrisno, M.A.** 2000. *Methodology Research*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta
- Goet, David L.; Stanley B. Davis.** 2002. *Manajemen Mutu Total*: edisi 2 versi Indonesia. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip.** 2000. *Manajemen Pemasaran*: edisi milenium 1 & 2. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler, Philip; Gary Armstrong.** 2004. *Principles of Marketing: 10th International Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall Inc.
- Subagyo, Drs. Pangestu M.B.A.** 2000. *Manajemen Operasi*: edisi 2. Yogyakarta: BPFE Yogya
- Zeithaml & Bitter.** 2000. *Integrating Customer Focus Across The Firm*: 2nd edition. London: Mc. Graw Hill. Inc
- Zeithaml, Parasuraman & Berry.** 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*. New York: Free Press

DAFTAR RUJUKAN

Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction,
Usahawan no. 01 Tahun XXXII Januari 2003

Mengukur Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Pendidikan,
<http://education.yahoo.com>

Mahasiswa dan Perhatian Terhadap PTS, Sinar Indonesia, 7 Agustus 2005:
<http://www.hariansib.com/date07/tajuk.htm>

Maranatha Christian University: www.maranatha.edu/?x=kedokteran

Mencari Perguruan Tinggi Idaman, 7 Agustus 2002, Riza Aryanto, SE, AK:
<http://www.indonesia.com/sripo/2002/08/07/0708op1.htm>

Jumlah Peserta SPMB Tahun 2005 Menurun, Pikiran Rakyat, 7 Juli 2005:
<http://www.pikiran-rakyat.com/cetak/2005/0705/07/0101.htm>

Tidak Diterima di PTN Bukan Akhir Segalanya, 4 Agustus 2003:
<http://www.mediaindo.co.id/cetak/berita.asp?id=2003080400071538>