

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, M. Z. (2013). Faktor-faktor yang memengaruhi kecerdasan emosional. [On-line, 05 Mei 2013]. Akses <http://www.masbied.com/2013/02/04/faktor-faktor-yang-mempengaruhi-kecerdasan-emosional/>.
- Agustian, A. G. (2007). *Rahasia sukses membangun kecerdasan emosional dan spiritual ESQ: Emotional spiritual quotient berdasarkan 6 rukun iman dan 5 rukun islam*. Jakarta: ARGA Publishing.
- Akbar, M.M & Parvez, N. (2009). Impact of quality, trust, and customer satisfaction on customer loyalty. *ABAC Journal*, 29(1) 24-38.
- Anastasi, A (1992). What counselors should know about the use and interpretation of psychological tests. *Journal of Counseling and Development*, 70(5) 610–615.
- Arikuntor. (1992). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cooper, D.R. & Schindler, P.S. (2001). *Business research methods 7 th edition*. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Ghozali, I. (2008). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Gunarto, M. (2009). Pengertian serqual. [On-line , 22 April 2013]. Akses <http://mujigunarto.wordpress.com/2009/01/02/pengertian-servqual-by-muji-gunarto/>.

- Haris, M. (2012). Uji instrumen data. [On-line, 23 Mei 2013]. Akses <http://harisconsultant.blogspot.com/2012/11/uji-instrument-data.html>.
- Hassan, J., Saeid, M., & Korahi, M. (2010). Impact of emotional intelligence on performance of employees. *Postmodern Openings*, 4(4) 63-74.
- Indrawati, A. (2011). Pengaruh kualitas layanan lembaga pendidikan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 16(1) 25-35.
- Indriyanti, L. (2009). Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepemimpinan dan organisasi. *Jurnal ekonomi*, 4(2) 40-45.
- Jogiyanto, H.M. (2004). *Metodologi penelitian bisnis: Salah kaprah dan pengalaman-pengalaman*. Yogyakarta: BPFE.
- Kernbach, S., & Schutte, N.S. (2005). The impact of service provider emotional intelligence on customer satisfaction. *Journal of Service Marketing*, 19(7) 438-444.
- Kim, S.H. (2010). The effect of emotional intelligence on salesperson's behavior and customer perceived service quality. *African Journal of Business Management*. 4(11) 2343-2353.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: ERLANGGA.
- Lange, J. (1992). A critical examination and an alternative theory. Laboratory of Physiology Harvard Medical School. 106-124.

- Legg, S., & Hutter, M. (2007). A collection of definitions of intelligence. *Technical Report*, 2639(1) 1-12.
- Martin, A.D. (2003). *Emotional maturity assessment*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Moeheriono. (2009). *Pengukurankinerjaberbasis kompetensi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Mulyana, M. (2011). Penilaian kinerja dan pengembangan pegawai. [On-line, 06 April 2013] Akses <http://www.moebarak.wordpress.com>.
- Nugroho, R. (2006). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.
- Prentice, C. (2012). Trait EI, customer orientation and service performance. *Open Access Scientific Reports*. 1(7) 3-6.
- Purnawan, P. (2012). Teori kecerdasan menurut Howard Gardner. [On-line, 20 April 2013] Akses <http://pantarpurnawan.blogspot.com/2012/05/teori-kecerdasan-menurut-howard-gardner.html>.
- Robbins, S. P., & Coutler, M. (2007). *Manajemen*. Jakarta: PT INDEKS.
- Rosemary, A. (2008). Perbedaan kecerdasan emosional dan intelektual pada remaja. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Sadi. (2009). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Salovey, P., & Mayer, J.D. (1990). *Emotional Intelligence*. Baywood Publishing Co., Inc.

- Sekaran, U. (2000). *Research Method for Business: A skill-building approach*. New York: Jhon Wiley & Sons.
- Setiawan, A. G & Sunjoyo. (2009). Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja sebuah studi kasus pada empat perguruan tinggi terbaik kota Bandung. *Proceedings of, Maranatha Christian University 2009*, p. 249-264.
- Shipley, N.L, Jackson, M.J, &Segrest, S.L. (2010). The effects of emotional intelligence, age, work experience, and academic performance. *Research in Higher Education Journal*, 438-444.
- Skripsi manajemen: Pengertian definisi kualitas pelayanan. (2011). [On-line, 27 April 2013] Akses <http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html>.
- Suliyanto.(2006). *Metoderisetbisnis*. Yogyakarta: ANDI.
- Sunjoyo, Setiawan, R., Carolina, V., Magdalena, N., & Kurniawan, A. (2013). Aplikasi SPSS untuk smart riset: program IBM SPSS 21.0. Bandung: ALFABETA
- Sunjoyo. (2010). The impacts of leadership styles, conflict management, and intuitive skill on leading change. *Proceedings of International Seminar & Conference (ISC) 2010*, p. 41. Jakarta: Faculty of Economic.
- Tjiptono, F. (2001). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

- Trihandini, F.M. (2005). *Analisis pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Vandaele, D. & Gemmel, P. (2006). Performance implications of in-role and extra-role behavior of frontline service employees. University Gent. 1-35.
- Yogi, S. & Ikhsan, M. (2006). *Standar pelayanan publik di daerah*. Handbook manajemen pemerintah daerah. Terbitan: PKKOD-LAN.
- Winarto, J (2008). Emotional intelligence sebagai salah satu faktor penunjang prestasi kerja. *Jurnal Manajemen*, 8(1), 13-20.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.