

Daftar Pustaka

- Agustina, Vina. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Nilai Pelanggan dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Joglosemar Bus (Studi pada wilayah Semarang *Town Office*)
- Arditya (2000), “Analisa Pengaruh Faktor-Faktor Situasional Dalam Pengambilan Keputusan Beli Konsumen Terhadap Produk Yang Ditawarkan Melalui ECommerce,” Skripsi, Fakultas Ekonomi, Universitas Gadjah Mada (tidak dipublikasikan)
- Assael, H. (1998), *Consumer Behavior*, 6th ed., Cincinnati, OH: South Western College Publishing.
- Al Barwani, Al-Ani & Amzat. 2012. An effective teaching model for public school teachers in the Sultanate of Oman. *Education, Business and Society: Contemporary Middle Eastern Issues*, Vol. 5. No. 1, hal. 23-46.
- Belk, R. (1974b), “Application and Analysis of The Behavioral Differential Inventory For Assessing Situational Effects in Buyer Behavior,” *Advances In Consumer Research*, 2(1): 370-380.
- Cooper & Schindler. (2011). *Business Research Methods*. 11th Edition, New York: Mc. Graw-Hill Irwin.
- Devinder K. Banwet & Biplab Datta. (2003). A study of the effect of perceived lecture quality on post-lecture intentions
- Dharmesta, B.S. 1999. Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*
- Durianto, Sugiarto dan Sitinjak. 2004. Model Matriks Konsumen untuk Menciptakan Superior Customer Value. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Fibrianto, Lucky. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan Bus DAMRI Kota Semarang (Studi pada penumpang Bus Damri kota Semarang)
- Ghozali, Imam. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Gronroos, C. 2001. *Service Management and Marketing*, 2nd ed., Wiley, New York, NY
- Hedwig, Rinda & Polla, Gerardus. (2006). Model Sistem Penjaminan Mutu dan Proses Penerapannya di Perguruan Tinggi. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Hedwig, Polla. (2007). Sistem Penjaminan Mutu di Perguruan Tinggi Monitoring & Evaluasi Internal. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L., and Black, W.C. (1998), *Multivariate Data Analysis*, 5th ed., Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Indrajit & Djokopranoto (2006). *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*. C.V ANDI OFFSET. Yogyakarta

- Jogiyanto. (2010). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*, Yogyakarta: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada, edisi pertama
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management*, The Milenium Edition, Ten edition, USA: PrenticeHall, Inc.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Manajemen: Analysis, Planning, implementation, and Control* 9th Edition, Prentice Hall International, Int, New Yersey
- Kellar, M. Gregory & Preis, W. Michael. 2011. Satisfaction and repurchase intention: B2B buyer-seller relationships in medium-technology industries. [Academy of Information and Management Sciences Journal](#). *Gale Art, Engineering & Social Lite Package*
- Lupiyoadi, Rambat dan Hambdani, A. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Neuman, W. Lawrence (2013). *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif Edisi 7*. PT Indeks. Jakarta Barat
- Notoadmodjo, Soekidjo. 2003. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta
- Notoadmodjo, Soekidjo. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2002. *Perilaku Konsumen*. Edisi Revisi. Bandung: Refika Aditama
- Palmer, Joy A. (2010). *50 Pemikir Paling Berpengaruh terhadap Dunia Pendidikan Modern*. Laksana. Jogjakarta
- Peter, J. Paul & Olson, C. Jerry. 2005. *Consumer Behaviour & Marketing Strategy*. McGraw-Hill Companies, Inc., 1221 Avenue of the Americas, New York, NY
- Rakhmat, Jalaludin. 2003. *Psikologi Komunikasi*. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Riana, Merry (2011). *Mimpi Sejuta Dolar*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Riduwan dan Kuncoro. (2007). *Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Alfabeta. Bandung
- Robbins, S.P. 2003. *Perilaku Organisasi*. Jilid I. Jakarta: PT INDEKS Kelompok Garmedia
- Sivadas, Eugene and Baker-Prewitt. 2000. An examination of the Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction, and Store Loyalty. *International Journal of Retail & Distribution Management*, Volume 28, pp. 73-82
- Sekaran, U. (2003), *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*, 4th ed., New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Setiadi, J Nugroho. 2008. *Perilaku Konsumen*. Prenada Media. Jakarta
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV Alfabeta. Bandung
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV Alfabeta. Bandung

- Suharto. (2011). Pengembangan Profesionalisme Dosen. *Ragam Jurnal Pengembangan Humaniora* Vol. 11 No. 1
- Sukarno, Gendut. (2008). Mengevaluasi Kualitas Layanan Pendidikan Tinggi Dengan Menggunakan Konsep 4 D (Disconfirmation, Dissatisfaction, Dissonance, Disaffection)
- Sunjoyo, Setiawan, Carolina, Magdalena , Kurniawan. (2013). *Aplikasi SPSS untuk SMART Riset*. Alfabeta. Bandung.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta. Jakarta
- Solomon, R.M. (2002), *Consumer Behavior*, 5th ed., Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Ofset. Yogyakarta
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Pasal 1 ayat 1
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Pasal 1 ayat 11
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Pasal 1 ayat 7 dan 8
- Widyaningtyas, Richa. (2010). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas serta Dampaknya pada Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Kereta Api Harina (Studi pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang).
- Wilkins, Stephen & Balakrishnan. 2013. Assessing student satisfaction in transnational higher education. *International Journal of Educational Management*, Vol. 27. No. 2, hal. 143-156.
- Ziethaml, Valerie A., Leonard L. Berry, and A.Parasuraman.(1996). “*The Behavioral Consequences of Service Quality*“, *Journal of Marketing*, Volume 60, April 1996, pp. 31-46.
- <http://roellbray.wordpress.com/2010/10/11/10-definisi-manajemen-menurut-para-ahli-ekonomi/>
- <http://zukupersona.wordpress.com/2011/05/24/negeri-vs-swasta/>
- <http://deepyudha.blogspot.com/2011/01/pengelolaan-kelas-oleh-oleh-pelatihan.html>
- <http://iendahyourlife.blogspot.com/2012/11/makalah-menata-ruang-kelas-dan.html>
- <http://donupermana.wordpress.com/makalah/cara-mengajar-efektif/>
- <http://wakhinuddin.wordpress.com/2009/06/24/metode-mengajar-2/>
- <http://mooza-alkaz.blogspot.com/2013/01/makalah-pemasaran-pendidikan.html>