

## DAFTAR PUSTAKA

- Administrative Departements of Private Universities in Thailand. ABAC Journal, vol 24, no.3, p 20-46.*
- Fandi, Tjiptono. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy, Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Fandy, Tjiptono. Dan Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Farida Jasfar. 2009. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS Jilid 2*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro,.
- Gilbert A. Churchill, JR. 1996. *Basic Marketing Research: Third Edition Hal. 390*. Orlando: The DrydenPress.
- Homburg, C., W. Hoyer & M. Fassnacht. 2002. "Service Orientation of a Retailer's Business Strategy: Dimensions, Antecedents, and Performance Outcomes", *Journal of Marketing*, page: 86-101.
- Husein Umar. 2005. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Husein Umar. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- J. Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kuswaraharja, Dadan. 2014. *Penjualan Motor Agustus Tembus 600.000 Unit*. <http://oto.detik.com/read/2014/09/15/173323/2690875/1208/penjualan-motor-agustus-tembus-600000-unit>. Diakses 29 Maret 2015.
- Kitcharoen, Krisana. 2004. *The Importance-Performance Analysis of Service Quality in*
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jilid II. Jakarta : Erlangga.

- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran (Edisi Millenium)*. Jakarta: PT Prenhalindo.
- Levenburg, N.M. and Magal, S.R. 2004. *Applying Importance-Performance Analysis to Evaluate e-Business Strategies among Small Firms*. E-Service Journal, 3 (3).
- Lewis, B. R., dan Mitchell, V. W.1990. *Defining and Measuring The Quality of Customer Service,*” *Marketing Intelligence & Planning*,Vol. 8, No. 6, hal. 11-17.
- Lestari, Sri, 2008, *Kajian Efektivitas Model Penumbuhan Klaster Bisnis UKM berbasis Agribisnis*.  
([http://www.smecca.com/kajian/files/jurnal\\_3\\_2008/02\\_Lestari.pdf](http://www.smecca.com/kajian/files/jurnal_3_2008/02_Lestari.pdf)).  
Diakses 5 april 2015
- Nasution M.N. 2005. *Reformasi Birokrasi: Peningkatan Mutu Pelayanan Publik*. Universitas Diponegoro: Semarang.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry. 1998. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Setiawan. 2007. *Penentuan Ukuran Sampel Memakai Rumus Slovin dan Tabel Krejcie-Morgan: Telaah Konsep dan Aplikasinya*. Makalah disampaikan pada Diskusi Ilmiah Jurusan Sosial Fakultas Peternakan Unpad.
- Sugiyono. 2000. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV Alfabeta.
- Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Uma Sekaran. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis, Edisi 4, Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Vincent, Gasperz. 1997. *Manajemen Kualitas*. Yayasan Indonesia Emas dan Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Vincent, Gasperz, M.St., 1998 “*Statistical Process Control: Penerapan Teknik-Teknik Statistikal dalam Manajemen Bisnis Total*”, PT. Gramedia Pustaka Utama
- Zeithaml L, Valerie A. Parasuraman A. Dan Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Costumer Perceptions and Expectation*. New York: The Free Press.

Zeithaml, Valarie A and Bitner, M.J. Gremler, D.D, 2003. *Service Marketing*.  
Edition, Mc Graw-Hill. Singapore.