

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. **Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek Cetakan Keduabelas**. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Atmawati, Rustika dan Wahyuddin. 2007. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departmen Store Di Solo Grand Mall”. **Jurnal Ekonomi dan Bisnis**. Halaman 1-12
- Augusty, Ferdinand. 2006. **Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen**. Semarang : Badan Penerbit UNDIP
- Aritonang, Lerbin R. 2005. **Kepuasan Pelanggan : Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS**. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Cravens, David W. 1996. **Pemasaran Strategis**. Jakarta : Erlangga
- , 1998. **Pemasaran Strategis Edisi Keempat**. Jakarta : Erlangga
- Ety Rochaety, dkk. 2005. **Sistem Informasi Manajemen Pendidikan**. Jakarta : Bumi Aksara
- Ghozali, Imam. 2006. **Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS**. Semarang : Badan Penerbit UNDIP
- Griselda, Gretel dan Panjaitan. 2007. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua”. **Derema Jurnal Manajemen**. Vol. 2 No. 1. Halaman 39-60
- Kotler, Philip, dan Susanto, A. B. 2000. **Manajemen Pemasaran di Indonesia**. Salemba Empat : Jakarta
- Kotler, Philip Alih Bahasa : Benyamin Molan. 2005. **Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas Jilid 1**. Jakarta : PT INDEKS Kelompok Gramedia
- , 2005. **Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas Jilid 2**. Jakarta : PT INDEKS Kelompok Gramedia
- Kotler, Alih Bahasa : Bob Sabran. 2003. **Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi Kedelapan Jilid 1**. Jakarta : Erlangga
- Kotler dan Amstrong. 2008 . **Prinsip-prinsip Pemasaran**. Jakarta : Erlangga

- Lupiyoadi, Rambat. 2001. **Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik Edisi Pertama**. Jakarta : Salemba Empat
- dan Hamdani. 2006. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Jakarta : Salemba Empat
- Manullang, Ida. 2008. “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA PENERBANGAN PT. GARUDA INDONESIA AIRLINBES DI BANDARA POLONIA MEDAN”. Tesis tidak dipublikasikan. USU. Medan
- Martilla, J.A. and James, J.C. 1977, "Importance-performance analysis", *Journal of Marketing*, p. 77-79.
- Nasution, M. Nur. 2004. **Manajemen Jasa Terpadu Cetakan Pertama**. Bogor : Ghalia Indonesia
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, 1988, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, pp. 12-40
- Pio, R.J. 2008. “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Sam Ratulangi Manado”. **Eksekutif Jurnal Manajemen**. Vol. 5 No. 1. Halaman 39-55
- Prasetyo, Bambang dan Jannah. 2005. **Metode Penelitian Kuantitatif**. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Rangkuti, Freddy. 2002. **Measuring Customer Satisfaction Cetakan Ketiga**. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Santoso, Erwan. 2011. “ANALISIS KUALITAS LAYANAN JASA PENDIDIKAN LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR NEW VARIAN, NGALIYAN, KOTA SEMARANG”, Tesis tidak dipublikasikan. UNDIP. Semarang
- Sugiyono. 2004. **Metode Penelitian Bisnis Cetakan Ketujuh**. Bandung : CV Alfabeta
- Sumarwan, Ujang. 2003. **Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran**. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Supranto, J. 2001. **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar**. Jakarta : PT Rineka Cipta

- Supranto, J. 2006. **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar**. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy. 1996. **Manajemen Jasa**. Yogyakarta : ANDI
- . 2004. **Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)**. Yogyakarta : ANDI
- dan Gregorius Chandra. 2005. **Service, Quality, and Satisfaction**. Yogyakarta : ANDI
- . 2006. **Pemasaran Jasa Edisi Pertama Cetakan Kedua**. Malang : Bayumedia
- . 2008. **Service Management : Mewujudkan Layanan Prima**. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Umar, Husein. 2003. **Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa**. Indonesia : Ghalia Indonesia
- . **Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen Cetakan Ketiga**. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Zeithaml, v. A., & Bitner. 1996. **Service Marketing**, McGraw-Hill Companies, Inc, NewYork