

## DAFTAR REFERENSI

- Arikunto, Suharsimi, (1998), "Manajemen Penelitian", Cetakan Keempat, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Arbuckle, J. L., and Wothke, W., (1999), "Amos 4.0 User's Guide: SPSS", Smallwaters Corporation.
- Alma, Buchari, (2005), "Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan", Cetakan Kedua, Maret 2005, Alfabeta, Bandung.
- Agustiono, Budi, dan Sumarno, (2006), "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit St. Elisabeth Semarang", EKSPLANASI, Vol. 1, no. 1, April 2006, p. 1 – 18.
- Alma, Buchari, (2007), "Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Tinggi", Bunga Rampai Strategic, Manajemen Bisnis berbasis hasil penelitian, Cetakan Kesatu, April 2007, Alfabeta, Bandung, p. 1 – 13.
- Alma Buchari, Rd. Dian H. Utama, Lili Adi Wibowo, (2007), "Analisis Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan Jasa yang Dominan; Kaitannya dengan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Kasus Taplus pada PT. Bank BNI Cabang UPI)", Bunga Rampai Strategic, Manajemen Bisnis berbasis hasil penelitian, Cetakan Kesatu, April 2007, Alfabeta, Bandung, p. 138 – 151.
- Bergin, Sarah, (1997), "Communication is the Key to Customer Success", Transportation and Distribution, March: p.82 – 84.
- Barata, Atep Adya, (2006), "Dasar-Dasar Pelayanan Prima", Cetakan Ketiga, November 2006, Gramedia, Jakarta.
- Engel, James F., Roger D. Blackwell, dan Paul W. Miniard., (1995), "Perilaku Konsumen", Edisi Keenam, Jilid II, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Ferdinand, Augusty, (2005), "Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen, Aplikasi Model-Model Rumit dalam Penelitian untuk Tesis Magister dan Disertasi Doktor", Edisi 3, April 2005, BP UNDIP.
- Gundersen, M.G., M. Heide, and U.H. Olsson, (1996), "Hotel Guest Satisfaction among Business Travellers", Cornell H. R. A., Quarterly, 4: p. 72 – 80.
- Guolla, Michael, (1999), "Assessing the Teaching Quality to Student Satisfaction Relationship: Applied Customer Satisfaction Research in The Classroom",

- Journal of Marketing Theory and Practice, Summer, 1999; 7, 3; ABI/INFORM Global, University of Ottawa, p. 87 – 96.
- Hair, J.F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., and Black, W. C., (1995), “Multivariate Data Analysis, Fourth Edition, New Jersey: Prentice Hall.
- Kandampully, J and D. Suhartanto, (2000), Customer Loyalty in the Hotel Industry: The Role of Customer Satisfaction and Image, International Journal of Contemporary Hospitality Management, p. 346 – 351.
- Line Lervik Olsen, Michael D. Johnson, (2003), “Service Equity: Satisfaction, and Loyalty: from transaction – specific to cumulative evaluation”, Journal of Service Research, Vol. 5, no. 3.
- Moureen Margaretha, (2004), “Studi Mengenai Loyalitas Pelanggan pada Divisi Asuransi Kumpulan AJB Bumiputera 1912 (Studi Kasus di Jawa Tengah)”, Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol. III, no. 3, Desember 2004, p.289 – 308.
- Mushlih, Ahmad, dan Didik Suharsono, (2004), “Pendidikan dan Kemandirian: Studi Terserapnya Alumni Perguruan Tinggi dalam Masyarakat di Kabupaten Ponorogo”, p. 1 – 2.
- Muafi dan Yuni Siswanti, (2007), “Anteseden Ekuitas Merek Perguruan Tinggi: SEM dengan Pendekatan Two Step”, Manajemen Usahawan Indonesia, no. 03, TH XXXVI, Maret, 2007, p. 27 – 34.
- Parasuraman, A., Valerie Zeithaml, and L.Berry, (1988), “Servqual: Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”, Journal of Retailing, Vol. 64, p.12 – 36.
- Purnama, Nursya’bani, (2002), “Analisis Kendala-Kendala Potensial Penerapan Total Quality Service pada Perguruan Tinggi”, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Vol. 17, no. 2, 2002, p. 170 – 187.
- Posman Sianturi, (2004), “Mengukur Kualitas Perguruan Tinggi”, Suara Pembaruan Daily, 19 Oktober 2004,
- Reynold, Kristy E and Mark J Arnold, (2000), “Customer Loyalty to the Salesperson and the Store Examining Relationship Customer in an Upscale Retail Context”, Journal of Personal Selling and Sales Management, Vol. 20, no. 2, Spring, p. 89 – 98.
- Rusdarti, (2004), “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BPD Jawa Tengah Cabang Semarang”, Jurnal Bisnis Strategi, Vol. 13/ Juli/ 2004, p. 54 – 65.

- Rizky Dermawan, (2007), "Penerapan Total Quality Management (TQM) di Perguruan Tinggi (Menuju Perguruan Tinggi yang Berkualitas)", Bunga Rampai Strategic, Manajemen Bisnis berbasis Hasil Penelitian, Cetakan Kesatu, April 2007, Alfabeta, Bandung, p. 45 – 57.
- Singarimbun, Masri, dan Sofian Effendi, (1989), "Metode Penelitian Survei", Cetakan Pertama, Januari 1989, LP3ES.
- Simonson, Itamar, (1993), "Get Closer to Your Customers by Understanding How They Make Choices", *California Management Review (Summer)*: p.68 – 84.
- Suryani, Tatik, (1998), "Nilai Strategik Kesetiaan Pelanggan, Perkembangan Konsep dan Implikasi Manajemen", *Usahawan* no. 09 Th XXVII, September 1998.
- Storey, Chris and Christopher J. Easingwood, (1998); "The Augmented Service Offering: A Conceptualization and Study of its Impact on New Service Success", *Journal of Product Innovation Management*, Vol. 15 (Abstract).
- Sugiyono, (1999), "Metode Penelitian Bisnis" Cetakan Pertama, Agustus 1999, Alfabeta, Bandung.
- Sugandini, Dyah, (2003), "Anteseden Loyalitas Konsumen pada Industri Perhotelan (Studi pada Hotel Berbintang di Daerah Istimewa Yogyakarta)", *Wahana*, Vol. 6, no. 2, Agustus 2003, p. 181 – 200.
- Samosir, Zurni Zahara, (2005), "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU", *Pustaka: Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 1, no. 1, Juni 2005, p. 28 – 36.
- Sutino dan Sumarno, (2005), "Pengaruh Kualitas Produk (Jasa) dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di PT.POS Indonesia Semarang 50000", *Majalah Ilmiah Kopertis Wilayah VI*, Vol. XV no. 23, April/ Mei 2005, p. 9 – 20.
- Sutardji, dan Sri Ismi Maulidiah, (2006), "Analisis Beberapa Faktor yang Berpengaruh pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan: Studi Kasus di Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Kacang-Kacangan dan Umbi-Umbian", *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, Vol. 15, no. 2, 2006, p. 32 – 37.
- Tabachnick, B. G., and Fidell, L. S., (1996), "Using Multivariate Statistics", Third Edition, New York: Harper Collins College Publishers.
- Tjiptono, Fandy (1997), "Strategi Pemasaran", Edisi II, Andi, Yogyakarta.

- Undang-Undang Nomor 20, (2003), “Sistem Pendidikan Nasional”, Jakarta, BP.CIPTA JAYA.
- Widyaratna, Theresia; Danny; dan Filicia Chandra, (2001), “Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen terhadap Tingkat Penjualan di Warung Bu Kris (Studi Kasus pada Ayam Penyet sebagai Menu Unggulan Warung Bu Kris)”, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 3, no. 2, September 2001, p. 85 – 95.
- Widyartini, (2002), “Kualitas Pengelolaan Kegiatan Belajar Mengajar, Pengetahuan, Sikap, dan Kognisi Keterampilan Siswa Melakukan Percobaan IPA pada Sekolah Dasar Binaan dan Bukan Binaan di Kota Semarang”, Tesis Pasca Sarjana Program Studi Manajemen Pendidikan, Universitas Negeri Semarang.
- Wibowo, Lili Adi, (2007), “Pengaruh Kualitas Produk, Jasa dan Harga terhadap Kepuasan Pengguna Komputer pada Laboratorium Komputer Perguruan Tinggi di Kota Bandung”, *Bunga Rampai Strategic, Manajemen Bisnis berbasis hasil penelitian*, Cetakan Kesatu, April 2007, Alfabeta, Bandung, p. 168 – 201.
- Zeithaml, Valerie, (1988), “Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means – End Model and Synthesis of Evidence”, *Journal of Marketing*, Vol 52, July, p.2 – 22.
- Zeithaml L, Valerie A; Parasuraman; Leonardo L. Berry, (1988), “Servqual a Multiple – Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality”, *Journal and Retailing*, Vol. 64, Spring, p. 12 – 40.