

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchary. 1992. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto S. 2006 , *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Edisi Revisi V, Jakarta.
- Aritonang, Lerbin.R. 2005. *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisisan dengan spss*. Penerbit Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Armistead, E.L. & Clark, H.L. (1996). *Customer Sel-Concept, Symbolism, and Market Behavior: a Theoretical Approach*. *Journal of Marketing*, Vol. 31 (10), 22-27.
- Assegaff, Mohammad. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang)* . *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* . Vol. 10. No. 2. Juli. Hal. 171 – 186. Unisulla Semarang. Semarang.
- Cadotte, E.R., R.B. Woodruff and R.L Jenkins. 1987. *Expectations and Norms in Model of Consumer Satisfaction*, *Journal of Marketing Research*, Vol. XXIV (Agust), pp. 305-314
- Engel, Blacwell, Miniard .1985. *Self Concept and Image Congruence: Some Research and Managerial Implication*. *Journal of Customer Marketing*, Vol. 4 (1), 13-23.
- Engel, J.F., et al. 1990. *Consumer Behavior*. 6th ed. Chicago: The Dryden Press
- Fornell, C. 1992. *A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience*, *Journal of Marketing*, Vol. 56 (January), pp. 6-21.
- Gespersz, D. 2002. *Defining Customer Satisfaction*. *Academy of Marketing Science Review*. Vol. 2000 (1).
- Giese, J.L. & Cote, J.A. 2002. *Defining Customer Satisfaction*. *Academy of Marketing Science Review*. Vol. 2000 (1).
- Hanan, Mack and Peter Karp, 1991, *Customer Satisfaction: How to Maximaze, Measure and Market your company's Ultimate Product*. New York: American Management Association.

- Handayani, R, Yermias T. K., dan Ratminto. 2003. *Analisis Kepuasan Pemakai terhadap Pelayanan Perpustakaan Nasional Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*. Sosiosains, Volume 17 Nomor 2, April 2003. Pasca Sarjana Fisipol UGM. Yogyakarta.
- Hill, Nigel. 1993. *Handbook Of Customer Satisfaction Measurement*. Cambridge: Great Britain at the University Press.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS, Badan Penerbit Universitas Diponegoro*. Semarang.
- Irsutami .(200\_). *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Belajar Mengajar Program Magistra Akuntansi Terapan*. e-mail: irsutami@polibatam.ac.id
- Kertajaya, Hermawan. 2002. *Hermawan Kertajaya on Marketing*. Edisi Soft Cover. Bandung : Mizan Media Utama.
- Kotler, P., & Keller, K. 2006. *Marketing Management: Customer value, customer satisfaction and customer loyalty*. 12th ed. Prentice-Hall.
- Kotler, P., Swee Hong Ang, Siew Meng Leong, and Chin Tiong Tan. 1996. *Marketing Management: An Asian Perspective*: Singapore: Printice Hall
- Schnaars, S.P. 1991. *Marketing*
- Kotler, philip. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Salemba Empat: Jakarta
- Kotler, P., dan G. Amstrong. 1996. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi ketiga, jilid 1, Penerbit PT.Prenhallindo, Jakarta.
- Kottler, Philips. 2000. *Marketing Management Millenium Edition*. Prentice Hall Inc. New Jersey.
- Kurniawati, Dewi. 2014. *Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
- Loudon & Bitta. 1993. *Introduction of Management*. Boston: Allyn & Bacon Inc.
- Lovelock, C.H. 1991. *Service Marketing*, Second Edition. Prentice-Hall Inc. New Jersey.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Parasuraman, A. 1988. "SERQUAL: A-Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol; 64(Spring), pp.12-40
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Vaarie A. 1991. " A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of Marketing*, Vol. 49 (Fall), pp. 41-50
- Payne, Adrian. 2000. *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)*. Penerbit Andi: Yogyakarta
- Philip Henslowe. 2000. *The Art and Science of Public Relations* Vol. 3. New Delhi. Crest Publishing House.
- Rambat Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Rhenald Kasali. 2003. *Manajemen Public Relations*. Jakarta. Grafiti.
- Sadat, A. M. 2000. *Analisis Hubungan Kinerja Jasa Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan Mahasiswa :Studi Kasus Universitas Indonesia*. Program Pasca Sarjana Ilmu Ekonomi dan Manajemen Universitas Indonesia. Jakarta.
- Sudirman, Rio. (20\_). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Citra Perguruan Tinggi*. rio.sudirman@yahoo.co.id
- Sugiyono, 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta
- Supranto, J, M.A. 2001. *Metode Riset Aplikasinya dalam Pemasarannya*, Edisi Revisi, PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Tjiptono, F. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta. Edisi Kedua. Yogyakarta. Andi Offset.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Andi: Yogyakarta
- Tse, D.K. and P.C. Wilton. 1998. *Model of Customer Satisfaction Formation: An Extension, Journal of Marketing Research*, pp. 204-212.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Ghalia Indonesia: Jakarta.

Winarto. 2012. *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bidang Akademik Politenik Negeri Semarang. TEKNIS Vol. 7, No.1, April 2012.*

Yamit, Z. 2001. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta. Eonesia

