

DAFTAR PUSTAKA

Ariani, D.W. (2002), *Manajemen Kualitas: Pendekatan Sisi Kualitas*, Jakarta : Departemen Pendidikan Nasional.

Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta

Alwi, Syafaruddin. (2001), *Manajemen Sumber Daya Manusia, Strategi Keunggulan Kompetitif*, Yogyakarta : Badan Penerbit Fakultas Ekonomi.

Babakus, E. dan Boller (1992), 'An Empirical Assesment of The SERVQUAL Scale', *Journal of Business Research*, Vol. 24: 253-268.

Buchari, Alma, (2009)., *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Cetakan kedelapan, Bandung: Alfabeta

Gaspersz, Vincent, Dr. (2001). *Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Handriana, T. (1998), 'Analisis Perbedaan Harapan Kualitas Jasa Pada Lembaga Pendidikan Tinggi di Surabaya', Tesis S2

Kotler, Philip and Gary Armstrong (2012). *Principle of Marketing*, Fourteenth Edition. Pearson Education Limited, England.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2009). , *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1. Terjemahan Bob Sabran, Jakarta : Erlangga.

Kotler, Philip and Gary Armstrong (2008). *Marketing Management*, Prentice Hall, New Jersey.

Kalsum, Eka. (2008) *Analisis Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Fakultas Ekonomi Universitas Al-Azhar Medan*, USU Repository © 2008.

Lovelock, Christopher and Lauren Wright (2002). *Principles of Service Marketing and Management*. Second Edition. Pearson Education International, Inc. Prentice Hall.

Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Dua. Jakarta : Salemba Empat.

Hamidi. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang : UMM Press.

- Kerlinger, (2006). *Asas-Asas Penelitian Behavioral*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Malhotra. (2007). *Marketing Research An Applied Orientation*. International Edition: Pearson.
- Marimin, M.Sc., Prof., Dr., Ir (2004). *Teknik dan Aplikasi Pengambil Keputusan Kriteria Majemuk*. Jakarta : PT.Gramedia Widiasarana Indonesia
- Marzuki. (2000). *Metodelogi Riset*. Yogyakarta: Prasetia Widia Pratama.
- Maryati, Sri. (2009). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Preferensi Masyarakat dalam Memilih Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) Di Kota Semarang*. UNDIP Repository ©2009.
- Nasution, Perys laili khodri. (2007). *Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap keputusan mahasiswa dalam Memilih Kuliah pada Bussiness College Lembaga Pendidikan dan Pengembangan Profesi Indonesia (LP3I) Medan*. USU Repository ©2008

Parasuraman, Zeithaml, A.V. dan Berry L.L. (1985), 'A *Conceptual model of Service Quality*', Journal of Retailing, Vol. 67: 420-450.

Parasuraman, Zeithaml, A.V. dan Berry L.L. (1994), 'Reassessment of Expectations as a Comparison Standar in *Measuring Service Quality: Implications for Further Research*', Journal of Marketing, Vol. 9:111-124.

Peter, Paul. J. & Jerry C. Osmon.(2013). *Consumen Behavior; Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Jakarta : Erlangga.

Rangkuti, Fredy. (2003). *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy*. Cetakan Kedua. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Ratih Hurriyati, (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung : Alfabeta

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung : Alfabeta

Sari, M. (2008). *The Quality Function Deployment Handbook*. Jakarta : Ghalia

Tjiptono, Fandi. (2005). *Pemasaran Jasa*, Malang : Bayumedia.

Wijaya, Tony, 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta : PT Indeks.

Zeithaml dan Bitner. (2003). *Service Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm*. Third Edition. Mc Growhill/Irwin. Boston.

