

## DAFTAR PUSTAKA

Alma, Buchari. 2003. *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*. Bandung. Penerbit: Alfabeta

Ariani, Dorothea Wahyu. 2004, *Pengendalian Kualitas Statistik*. Yogyakarta. Penerbit: Andi,

Effendi, Benedictus. 2001. *Penerapan Prinsip-prinsip Perbaikan Kualitas di Lembaga Pendidikan Tinggi*. Jurnal Teknik Industri Volume I, No. 1 Jurusan Teknik Industri, Sekolah Tinggi Teknik Musi. Palembang.

Hidayat, Wiza. 2006. *Analisis Kualitas Pendidikan Tinggi Menggunakan Metoda Student Satisfaction Inventory*. Institut Teknologi Bandung. Bandung.

<http://www.cypresscollege.edu>

<http://digilib.ti.itb.ac.id>

<http://www.hastings.edu>

<http://www.noellevitz.com>

<http://www.ric.edu>

Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Penerbit: Elexmedia Komputino.

Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Penerbit: PT. Indeks Gramedia.2005

\_\_\_\_\_, Philip dan Gary Armstrong. 1996. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta. Penerbit: Prenhallindo,

Lupiyoadi, R. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Penerbit: Salemba Empat.

\_\_\_\_\_, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta. Penerbit: Salemba Empat

Pellet, Tracy L. 2006. *Minnesota State University Noel-Levitz Satisfaction Survey Result*. Minnesota.

- Rangkuti, Freddy. 2002. *Teknik Pengukuran dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta. Penerbit: Gramedia Pustaka Utama,
- \_\_\_\_\_, Freddy. 1997. *Riset Pemasaran*. Jakarta. Penerbit: Gramedia Pustaka Utama
- Santoso, Singgih. 2004. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta. Penerbit: Gramedia.
- Saputri, Romlah Aprita . 2007. *Kepuasan Pelanggan PT PLN Rayon Rivai Palembang Terhadap kinerja Pelayanan*. Sekolah Tinggi Teknik Musi. Palembang.
- Sihombing, U. 2006. *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Pelayanan*. STIE Trianandra Jakarta. Jakarta
- Suriyoto, Danang. 2007. *Analisis Regresi dan Korelasi Bivariate (Ringkasan dan Kasus)*. Yogyakarta: Amara Books.