

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. 1997. *Reliabilitas dan Validitas Edisi 3*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Fernandes, P. Lopes, R. & Silva, F.2014. *Student Perception of Quality in Higher Education Institution*. Journal Action-Based Quality Management Strategy and Tools for Continous Improvement. Springer. New York.
- Indria, K & Nindyati, A.D. 2007. *Kajian Konformitas dan Kreativitas Affective Remaja*. Jurnal Provitae Volume 3. No 1 Mei. Fakultas Psikologi Universitas Tarumanegara Jakarta.
- Indriwinangsih, L & Sudaryanto. 2007. *Pengukuran Kualitas Pelayanan Kartu Pra Bayar Pro XL di Wilayah Depok*. UG Jurnal Manajemen dan Pemasaran. Vol 1 No.7 Jakarta.
- Kotler, P. 1994. *Marketing Management : Analisis, Planning, Implementation and Control (8th Edition)*. International Edition. Englewood Cliffs, Prentice Hall. New Jersey.
- _____. 2002. *Manajemen Pemasaran* . Jakarta : PT Prehalindo.
- Kitcharoen, K. 2004. *The Importance-Performance Analisis of Service Quality in Administrative Departemens of Private Universities in Thailand*. ABC Journal Vol 24 No.3 (September-Desember pp 20-66).h 23.
- Latu, T.M. & Everett, A.M. 2000. *Review of Satisfaction Research and Measurement Approach*. Departement of Conservation. New Zealand.
- Lawshe, C.H. 1975. *Quantitative Approach to Content Validity*. Personnel Psychology. Vol 28 563-575.
- Martinez, C.L. 2003. *Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1*. CenterPoint Institute. Inc. Arizona.
- Mason, J. 1996. *Qualitative Researching*. Sage Publicating. London.

- McDougall, G.H.G & Levesque,T.J. 2000. *Customer Satisfaction with Services Putting Perceived Value Into the Equation*. Journal of Service Marketing. Vol. 14 No.5.
- Pasaruman, A. Zeithaml,V.A. & Berry, L.L. 1988. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing:Spring 1988:64,1ABI/Inform Global pg 12.
- Pike, F. 2003. *The Ultimate Dictionary Defining The World of Work*. The Perseus Book Group. New York.
- Ramelan, D.P. 2006. *Analisis Kepuasan Pelanggan Internet Service Provider-Biznet*. Tesis Program Studi Magister Manajemen Jurusan Ilmu-ilmu Sosial. UGM. Yogyakarta.
- Rangkuti, F. 2003. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur & Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN JP*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Roestiyah, N.K. 2001. *Strategi Belajar Mengajar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Sagala, S. 2006. *Konsep dan Makna Pembelajaran*. Bandung : CV Alfabeta.
- Sangadji, E.M & Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertasi*. Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sekaran, U. 2003. *Reserch Methods for Business Skill Buiding Approach,4rd ed*. John Willey and Sons,Inc. New York.
- Setiadi, J.N. 2003. *Perilaku Konsumen : Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Pranada Media.
- Simamora, B. 2003. *Aura Merek : 7 Langkah Membangun Merek yang Kuat*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Penerbit CV Alpha Betha.
- Supranto, J.1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

- Sutojo, S. 2004. *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta: Damar Mulia Pustaka.
- Tjiptono, F. 1995. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____ 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F & Chandra, G. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1984 Tentang Perindustrian.
- Wilson, F.R. Pan, W. & Schumsky, D.A. 2012. *Recalculation of the Critical Values for Lawshe's Content Validity Ratio. Measurement and Evaluation in Counseling and Development*. 45(3). 197-210.
- Winarno, S. 1980. *Pengantar Interaksi Mengajar Belajar. Dasar dan Teknik Metodologi Pengajaran*. Bandung : Tarsito.
- Zethmal, V & Bitner, M.J. 1996. *Services Management*. McGraw-Hill. New York