

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchary, 1992, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta.
- Azwar, S., 1997, *Seri pengukuran Psikologi: Reliabilitas dan Validitas*, Sigma Alpa, Yogyakarta.
- Badudu, J.S, 1994, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Berry, Leonard, and Parasuraman, 1991, *Marketing Service Competing Through Quality*, New York: The Free Press.
- Deming, E.W., 1992, *Out of Crisis*, Massachusetts Institute of Technology, Cambridge, Mass.
- Kotler, P, 2000, *Marketing Management*, Millennium Edition, New Jersey, Prince Hall Inc.
- Munawaroh, M., 2000, *Timbulnya Gap Antara kinerja Dengan Harapan Kualitas Jasa Dapat Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jurnal Ekonomi, Oktober, No. 5, Tahun 4.
- Sahara, H. dan Jamal Lisman H., 1992, *Pengantar Pendidikan 1*, Jakarta: PT. Gramedia Widia Sarana.
- Sekaran, U., (1992), *Research Methods For Business: A Skill-Building Approach*, Second Edition, John Wiley & Son.
- Sihombing, U., 2002, *Pendidikan Berbasis Masyarakat*, Jakarta: CV. Multiguna.
- Suprpto, J., 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Stanton, William, J., 1981, *Fundamentals of Marketing*, Mc Graw Hill International.
- Tjiptono, Fandi, 1997, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Zeithmal, Valari, A. Parasuraman A, and Berry Leonard, 1990, *Delivery Quality Service Customer Perception and Expectation*, New York: The Free Press.