

## DAFTAR REFERENSI

- Agustiono, Budi dan Sumarno. *Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit St. Elisabeth Semarang*. Penelitian, Universitas Soegijopranata Semarang dan STMIK Provisi Semarang, Tanpa Tahun.
- Arikunto Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta, PT. RINEKA Cipta, 2010.
- Ayu, Made I Gusti Srinadi, Desak Putu Eka, Nilakusmawati, “Faktor-faktor penentu kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan fakultas sebagai lembaga pendidikan (Studi Kasus MIPA Universitas Udayana”. *Jurnal Cakrawala Pendidikan, Th, XXVI Nomor 3 November, 2008*.
- Eko Putro Widoyoko. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta : PT. Pustaka Pelajar, 2012.
- Hamid, Azhar Abdullah. *Meningkatkan Daya Fikir*. Jakarta: PTS Professional, 2007.
- Hanaysha, Jalal R.M, Halm Hilman, Abdullah and Ari Waroka, “Service Quality and Students’s Satisfaction at Higher Learning Institutions: The Competing Dimenasons of Malaysian Universities’ Competitiveness”, *Journal of South East Asia Research*, Vol. 2011.
- Hasan Abu Fitri Hishamudiin et. All . “Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions”, *International Business Research Journal* Vol. 1 No. 3 July 2008.
- Ijaz A et.al “An Empirical Model of Student Satisfaction: Case of Pakistan Public Sector Business Schools”, *Journal of Quality and Technology Management*, Vol VII, December, 2011.
- Kurniawan, Albert. *SPSS : Serba Serbi Analisis Statistika Dengan Cepat dan Mudah*, Jakarta : Jasakom, 2011.
- Kotler, Keller. *Manajemen Pemasaran* , Jakarta : PT. Gelora Aksara Pratama, 2008.
- Lewis G. Ralph and Smith H. Douglas. *Total Quality in Higher Education*, St. Lucie Press, Delary Beach. Florida, 1994.
- Nisfiannoor, Muhammad. *Pendekatan Statistic Modern untuk Ilmu Sosial*. Jakarta : Salemba Humanika, 2009.
- Nurfuadi. *Profesionalisme Guru*, Purwokerta : Stain Pres, 2012.

- Pratisto, Arif. *Statistik Menjadi Mudah dengan SPSS 17*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo, 2010.
- Republik Indonesia *Undang Undang No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen*, 2005.
- Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*. 2003.
- Republik Indonesia, *Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan*, 2005.
- Republik Indonesia, *Permendiknas RI Nomor. 16 , tentang Standar Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Guru*. 2007.
- Robbins, Stephen P. and Timothy A. *Judge and Organization Behaviour*. Jakarta: Salemba Empat, 2008.
- Sadera M. Jefferson (2011). *Students' Satisfaction Survey of the School services, 2009-2010*. <http://www.columban.edu.ph/index.php>. Diakses tanggal 3 September 2012.
- Sallis, Edward. *Total Management in Education*, third Edition, Kogan Page, USA, 2002.
- Sanusi, Anwar. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat, 2011.
- Sekaran, Uma, and Roger Bougie, Roger Bougie, *Research Methods for Business : A Skill Building Approach*. Fifth. West Sussex : John Wiley & Sons Ltd, 2010.
- Supardi. *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian : "Buku Statistika Yang Paling Komprehensif"*. Jakarta : UFUK PRESS, 2012.
- Simamora, Bilson. *Panduan Riset dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D B*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Tjiptono. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2012.
- Warsito, Bambang Edi. *Pengaruh Persepsi Perawat Pelaksana Tentang Fungsi Manajerial Kepala Ruang Terhadap Pelaksanaan Manajemen Asuhan*

*Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSJD Dr. Amino Gondohutomo Semarang. Semarang, Maret 22, 2006.*

Widodo, T. *Deskripsi Operasional Kompetensi Guru dengan Pengembangan kualitas Guru Sosiologi SMA, FKIP- UNS, Solo, 2005.*

Yayasan Tarakanita, *Panduan Dasar Pelayanan Prima, Jakarta, 2011.*

=====

