

DAFTAR PUSTAKA

- Badudu, Z., 1994. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Burhan N., Gunawan dan Martuki, 2004. *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-ilmu Sosial*, 2004, Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Bush, Ronald F. dan Alvin C. Burns , 2002. *Marketing Research : Online Research Application*, Edisi ke 4, New Jersey : Prentice Hall.
- Chang, H. Y. et al, 2006. *A Study of Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Taiwanese Leisure Industry*, The Journal of American Academy of Business, Cambridge. Vol. Num. 1. March 2006.
- Danim, S., 2006. *Visi Baru Manajemen Sekolah*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Djiwondono, S. E. W., 2002. *Psikologi pendidikan* , Jakarta: PT Grasindo.
- Engel, et al., 2001. *Consumer Behaviour dalam Hurriyati, R., 2005. Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta.
- Fedoroff, P., *Comparing Service Quality Performance With Customer Service Quality Needs*: (http://www.12manage.com/methods_zeithaml_servqual.html). Internet: diakses 9 April 2006.
- Hair, et al., 1998. *Multivavariate Data Analysis*, Edisi ke 5, New York : Prentice Hall.
- Hurriyati, R., 2005. *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta.
- Irawan, H., 2004. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- James, G. Barnes, 2001. *Secrets of Customer Relationship Management*, New York: Mc Graw-Hill.
- Kotler, P. dan Gary Amstrong, 2001. *Princilpe of Marketing*, Edisi ke 11, New York: Prentice Hall.
- Kottler, P., 1997. *Marketing Management Analysis, Planning Implementation and Control*, Edisi ke 8 , New Jessey: Prentice Hall Inc.
- Lovelock,c. dan Lauren K.W., 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Terjemahan Widyantoro, Jakarta: Pt Indeks

- Macbeath, J., dan Mortimore, P., 2005. *Improving School Effectiveness*, Jakarta: Grasindo
- Marianti, F., 2003. *Fikir*, Jakarta: Panekuksanur.
- Mowen, John, C., 1993, *Consumer Behavior*, Edisi ke 3, New Jersey: Prentice Hall.
- Nugiyantoro, B., 2001. *Penelitian dalam Pengajaran Bahasa dan Sastra*. Yogyakarta: BPFE UGM
- Rangkuti, F., 2006. *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Sallis, E., 2006. *Total Quality Management In Education*; Terjemahan Riyadi, Yogyakarta: IRCiSod.
- Shiffman, Leon, G. dan Leslie Lazar Kanuk, 2000. *Customer Behavior* dalam Prasetijo, R. dan John J.O. I., 2004. *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sihombing, U., 2002. *Pendidikan Berbasis Masyarakat*, dalam Ratnawati. *Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pendidikan*: <http://education.yahoo.com>. Internet; diakses 28 Maret 2006.
- Sukmadinata, N. S., 2005. *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Supranta, J., 2004. *Analisis Multivariat : Arti dan Interpretasi*, Jakarta: Rineke Cipta.
- Supranto, J., 2005. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tillman, D., dan Colomina, Q., 2004. *LVEP Educator Training Guide*, Jakarta: PT Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Zeithaml, V., Bitner, M., dan Gremler, D., 2006. *Services Marketing – Integrating Customer Focus Across the Firm*, New York: Mc Graw Hill.