

## DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, 2010, *Manajemen Pemasaran*. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid 1 dan 2. Jakarta : Erlangga.
- Kotler dan Amstrong, 2012, *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, 2013, *Prinsip-Prinsip pemasaran*, Edisi ke-12, Penerbit Erlangga.
- Kotler dalam Lumpiyoadi, 2014, *Marketing Management, Global Edition* Publistsing as Prentice Hall.
- Kusaeri, 2012, *Pengukuran dan Penilaian Pendidikan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lupiyoadi dan Hamdani, 2011, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua, Jakarta.
- Niken Paramitasari, 2016, *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual di Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Informatika dan Bisnis*. Darmajaya, Bandar Lampung.
- Parasuraman, 2006, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12- 37.
- Purnama, 2006, *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*, Ekonosia, Yogyakarta.
- Rangkuti, 2003, *Teknik Membedah Kasus Bisnis*, Jakarta; Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, 2008, *The Power of Brands*, Cetakan Ketiga, Jakarta; Gramedia Pustaka Utama.
- Sabar, 2007, *Pengantar Metodologi Penelitian*. FKIP: Universitas Muria Kudus.
- Slack, 2007, *Institusi, Cicilia dan gudono*.
- Sugiono, 2005, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta.

- Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sutalaksana, 2006, *Teknik Perancangan Sistem Kerja*. Bandung: ITB.
- Theresia, 2015, *Teori dan Aplikasi*, Yogyakarta.
- Tjipto, 2005, *Perbankan Masalah Perkreditan (Penghayatan, Analisis dan Penuntun)*. Jakarta : PT. Pradnya Paramitha.
- Tjiptono dan Chandra, 2011, *Service, Quality and Satisfaction*(ed 3). Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, 2011, *Service, Quality and Satisfaction* Edisi 3. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, 2012, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Vincent Gaspersz, 2012, *Peningkatan Terus-Menerus Contoh Aplikasi pada Bisnis dan Industri*. Bogor: Vinchrsto Publication.
- Zeinthamil-Parasurman-Berry dalam Pasolong, 2011, *Service Marketing*, United Stated of Amerika.
- Zeinthamil, Parasuraman dan Berry, 2012, *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*: Adi Albertus FR.