

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A, and Alexander L. Biel. 2008. *Manajemen Ekuitas Merek: Memanfaatkan Nilai dari suatu Merek*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Penerbit Mitra Utama.
- Andreassen, T. W.; and Lindestad B., 1998. "Customer loyalty and complex services: The impact of corporate image on quality, customer satisfaction and loyalty for customers with varying degrees of service expertise", *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 9, No.1.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta
- Dr. R.A Supriyono,S.U., Ak., 2011, *Akuntansi Biaya : Pengumpulan Biaya dan Penentuan Harga Pokok Edisi 2*, Yogyakarta : BPFE
- Engel, James, F, Roger D. Blackwell, dan Paul W. Miniard. 2007. *Perilaku Konsumen*. Edisi Keenam. Jilid 1. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- E. Mulyasa. 2007. *Menjadi guru Profesional*. Bandung : Rosda Karya
- Faisal. 2005. *Pengaruh insentif dan fasilitas kerja terhadap produktivitas karyawan*. Tesis. Universitas Diponegoro
- Farida Jasfar. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Ciawi Bogor:Ghalia Indonesia
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. BP Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hatane Samuel dan Devie. 2014. *Analisis Pembentukan Nilai Mahasiswa Pengaruhnya kepada Kepuasan Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya*. Surabaya : Jurnal Fakultas Ekonomi, Program Studi Magister Manajemen Universitas Kristen Petra Surabaya
- Hawkins, D, Mothersbaugh, D, & Best, R.2007. *Consumer Behavior : Building Marketing Strategy*. New York City: McGraw-Hill.
- Jonathan, Sarwono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*. 2008. Edisi Keempat. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Kevin Lane Keller. 2003. *Strategic Brand Manajemen*, Second Edition, Prentice Hall

- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- _____. 2006. *Manajemen Pemasaran* Edisi 11. Jakarta: PT. Indeks
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2001. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Dua Belas, Jilid 1. Jakarta : PT. Macanan Jaya Cemerlang
- _____. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Amstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Manajemen, Jilid 1 Edisi Kedelapan*, Alih Bahasa Oleh Damos Sihombing, MBA. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kuncoro, Mudrajat. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Jogjakarta : Erlangga
- Low, G.S dan Lamb, Ch.W. 2000. "The Measurement And Dimensionality of Brand Association", *Journal of Product and Brand Management*, Vol. 9 No.6, p.350-368
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktik)*, Jakarta : Salemba Empat
- Nurul Qomariah. 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Universitas Muhammadiyah di Jawa Timur*. Jember : Jurnal Manajemen Universitas Muhamaddiyah Jember
- Parasuraman A, Valarie A Zeithaml and Leonard L Berr. 2003. *Reassessment of Implication For Further Research. Journal of Marketing*
- Perengki Susanto. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Merek Lembaga terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang*. Padang : Jurnal Manajemen Universitas Negeri Padang Vol.VIII
- Pipin Sukandi. 2010. *Hubungan antara Fasilitas Kampus terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam menghadapi daya saing jasa pendidikan (studi kasus: Mahasiswa Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama)*. Bandung : Jurnal Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer satisfaction*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Sheth, Jagdish N and Parvatyar, Arul. 2001. *Conceptual Frame Work of CRM : In Customer Rm : Emerging Concepts, Tools, and Applications*, J. Shet,A.Parvatyar and G sahinesh.ed.s.New-Delhi: Tata-Mc Graw Hill.

Sweeney, J.C. dan Soutar, G,N. 2001. *Consumer Perceived Value: The Development of A Multiple Item Scale*. Journal of Retailing. 77: 203-220

Suharno dan Ana Retnoningsih. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Rajawali

Sofyan,Yamin. 2009. *SPSS Complate Teknik Analisis Statistik Terlengkap dengan Software SPSS*, Jakarta : Salemba Infotek

Tjiptono, Fandi. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia

Undang-Undang Republik Indonesia No. 12 Tahun 2012 tentang Perguruan Tinggi. 2012. Bandung: Citra Umbara

Umar Sekaran.2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Edisi 4. Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.

Sanjaya, Wina. 2009. *Startegi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan*. Prenada : Jakarta

Web.snmpn.ac.id

Woodruff, R. B.1997. "Customer Value: The Next Source For Competitive Advantage", Journal of The Academy of Marketing Science, Vol. 25, No. 2, hal. 139-153.

Yousef Mehdipour dan Hamideh Zerehkafi. 2013. "Student Satisfaction at Osmania University", *Journal of Advancements in Research & Technology Osmania University, Hyderabad, India*. Volume 2, Issue 6.

Zeithaml. Valarie, Bitner & Gremler. 2003. *Services Marketing – Integrating Customer Focus Across the Firm Third Edition*. New York: McGraw Hill.

