

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta
- Aritonang, L. Lerbin. 2005. *Kepuasan Pelanggan Pengukuran dan Penganalisaan dengan SPSS*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Ghozali, Imam. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate: dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gujarati, D. (1995). *Ekonometrika Dasar*. Alih Bahasa: Sumarno Zain. Jakarta: Erlangga.
- Hines, W.H. dan Montgomery, D.C. 1990. *Probabilitas dan Statistik dalam Ilmu Rekayasa dan Manajemen*, Jakarta: Universitas Indonesia
- Irianto, Agus, (2004). *Statistik Konsep Dasar & Aplikasinya*. Jakarta: Kencana
- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran* . Alih Bahasa : Benyamin Molan. Jakarta: Indeks
- Kerlinger, F.N. (2000). *Asas-asas Penelitian Behavioural*. Yogyakarta: Gajah Mada University .
- Kusnendi. (2008). *Model-Model Persamaan Struktural Satu dan Multigroup Sampel dengan LISREL*. Bandung: Alfabeta
- Louis, Cohen. (2005). *Research Methods in Education 5<sup>th</sup> Editon*. The Taylor & Francis e-Library
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Prakte.*, Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani.A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat
- Ndraha, T. (1988). *Manajemen Perguruan Tinggi*. Jakarta: Bina Aksara.
- Pujawan, T., (1997). *Faktor-Faktor Kualitas Layanan yang Mempengaruhi Kepuasan Naabah Bank Tesis*. Malang: Program Pasca Sarjana Universitas Brawijaya

- Pujiastuti, E.E., (2000). *Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan : Study Pada Bank di Kodya Malang*. Tesis. Malang: Program Pasca Sarjana Universitas Brawijaya.
- Rangkuti, Freddy, (2002). *Measuring Customer Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis PLN-JP* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Riduwan dan Akdon, (2007). *Rumus dan Data dalam Analisis Statistik*. Bandung: Alfabeta.
- Rochaety, E., Tresnati, R., Latif. A.M., (2007). *Metodologi Penelitian dengan Aplikasi SPSS*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Salehuddin, (1999). *Pengaruh Kualitas Jasa (Service Quality) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan : Studi Kasus Pada Perguruan Tinggi Swasta Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Malang Kuceswara Malang*. Tesis. Malang : Program Pascasarjana Universitas Brawijaya.
- Sarwono, Jonathan, (2007). *Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Santoso, S., (2006). *SPSS dan Excel untuk Mengukur Sikap dan Kepuasan Konsumen*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Santoso, S., (2000). *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Sugiyono, (2005). *Metode Penelitian Adminstrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2005). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- SPSS Inc., (2006). *SPSS 15.0 Command Syntax Reperence*. Chicago: SPSS Inc.
- Tim Penyusun, (2007). *Pedoman Pembimbingan Tesis Pascasarjana Universitas Negeri Medan 2007/2008*
- Tjiptono,F. (1997). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., (1998). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., (1999a). *Aplikasi TQM dalam Manajemen Perguruan Tinggi*. Usahawan. Nomor 11/THXXVIII Nopember, hal 7-13

Tjiptono, F., (1999b). *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan, dan Implikasi Manajerial*. Usahawan. Nomor 03 THXXVIII Maret, hal30-33.

Tjiptono, F., (2000). *Perspektif Manajemen & Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F., (2005). *Service Quality & Satisfactor*, Yogyakarta: Andi.

Umar, H., (1997). *Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

UMSU, (2008). *Peraturan Akademik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara 2008*

Wicaksono, Yudhy, (2006). *Aplikasi Excel dalam Menganalisis Data*. Jakarta: Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.

Zeithaml, V.A and M.J. Bitner, (1996). *Service Marketing*. New York: The MCGRAW-Hill Companies Inc.

