

DAFTAR PUSTAKA

- Andayani, T. R. 2009. *Efektifitas Komunikasi Interpersonal*. Semarang: UNDIP.
- Andi, S. 2006. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Intensi Meregistrasi Ulang Mahasiswa. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, 2 (1), : 60–78.
- Anggoro, P.N. (2006). *Analisis Faktor – Faktor Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi “AUB” Surakarta*. Jurnal Organisasi, Vol. 1, No. 2, 44 – 70.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. PT Rineka Cipta. Jakarta
- Agustiono, dan Sumarno, (2006), *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit St. Elisabeth Semarang*. Jurnal Eksplanasi, Vol. 1, no. 1, 1 – 18.
- Bungin, M. Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Cross, R & Smith, J. (1995). *Customer Bonding*. Illinois : NTC Bussines Book.
- Darsono, L.I dan Juanedi,C.C. (2006). *An Examination of Perceived Quality ,Satisfaction, and Loyalty Relationship: Aplicability of Comparative and Noncomparative Evaluation*. Gadjah Mada Internasional journal of Business. Vol 8,323-343.
- Devito, J. A.1997.*Komunikasi Antar Manusia*.Indonesia:Profesional Books.
- Effendy, O. U. 2002. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- , 2002. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. PT Citra Aditya. Bandung.
- , 2009. *IlmuKomunikasi: Teori danPraktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Gaspersz, V. (2011). *Ekonomi Manajerial (Managerial Economic)*. Edisi 1. Jakarta : Penebar Swadaya.

- Jonahtan, R. (2005). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Sektor Publik di Kabupaten dan Kota di Propinsi Kalimantan Timur*. Jurnal Keuangan dan Perbankan. Vol.10, No.2.
- Kotler, P. (2006). *Marketing Management*. Mililenium Edition, New Jersey: Prentice Hall
- Liliweri, A. 1991. *Komunikasi Antar Pribadi*. Bandung:Citra Aditya Bakti.
- Loudon, D.L. danA. Bitta. (1993). *Consumer Behavior: Concept and Application*. New York: McGraw Hill.
- Ming, W. (2006). The Relationship Beetween Service Quality And Customer Satisfaction The Example CJCU Library. *Journal Of Information And Optimization Sciences*, 27 (1) : 193 – 209.
- Rakhmat, J. 1985. *Metode Penelitian Komunikasi*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- , 2000. *Psikologi Komunikasi*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Schiffman, Leon.G. dan Kanuk, Leslie. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT. Indeks
- Surwanto, A.W. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta:Graha Ilmu.
- Soeratman, L. 2002. Dinamika Wiraniaga Multilevel Marketing. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, 1 (3) : 257-274.
- Tjiptono, F. 1997. *Strategi Pemasaran*, Edisi ke-2, Yogyakarta: Andi Offset.
- , 2003. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- , 2011. *Pemasaran Jasa*. Sleman : Banyumedia Publishing.
- , dan G.Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.
- Umar, H. 2004. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Uma Sekaran. 2006. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja Edisi Kedua*. Jakarta : PT Rajarafindo Persada.
- Wijaya, T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta : Indeks.
- Zurni, Z.S. 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Ruang baca USU. *Jurnal Studi Ruang baca dan Informasi*, 1 (1) : 20-36.