

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi VI*. Jakarta: PT. Renika Cipta.
- Basrowi, dan Akhmad Kasinu. 2007. *Metodologi Penelitian Sosial (Konsep, Peosedur dan Aplikasi)*. Kediri: Jenggala Pustaka Utama.
- Budiarti, Yesi. 2007. *Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perguruan Tinggi AMIK Dian Cipta Cendikia (DCC) Lampung Kampus Pringsewu Kabupaten Tanggamus Tahun 2007*. Skripsi. Universitas Lampung.
- Despriyanti, Woro Eka. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Siswa Lembaga Pendidikan Primagama Cabang Kedaton Bandar Lampung Tahun Akademik 2007/2008*. Skripsi. Universitas Lampung.
- Fatmah. 2006. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Konsumen pada Siswa Bimbingan dan Konsultasi Belajar Al Qolam Bandar Lampung Tahun Akademik 2005/2006*. Skripsi. Universitas Lampung
- Koestoro, Budi, dan Basrowi. 2006. *Strategi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Surabaya: Yayasan Kampusina.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit PT. Prenhallindo.
- Lupiyoadi, Rambat, dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution, Arman Hakim, dkk. 2006. *Manajemen Pemasaran untuk Engineering*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Novadila, Hepy. 2006. *Analisis Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Kualitas Jasa Pendidikan Primagama Cabang Pahoman Bandar Lampung Tahun Akademik 2005/2006*. Skripsi. Universitas Lampung.
- Riduwan. 2003. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfa Beta.
- Salim, Abbas. 2005. *Asuransi dan Manajemen Risiko*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Simamora, Bilson. 2003. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: Gramedia.

Siswono, Dani. 2004. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Tiga Berlian Auto Finance di Jakarta*. Skripsi. Universitas Lampung

Sudarmanto, R. Gunawan. 2005. *Analisis Linear Ganda dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sudjana. 2005. *Metoda Statistika*. Bandung: Tarsito.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Sukardi. 2003. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Supranto, J. 2003. *Metode Riset dan Aplikasinya dalam Pemasaran*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy, dkk. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andy Offset.

Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andy Offset.

[http://id-id.facebook.com/note.php?note\\_id=309540152566](http://id-id.facebook.com/note.php?note_id=309540152566) diakses pada tanggal 22 Januari 2010

<http://pusatbahasa.diknas.go.id> diakses pada tanggal 13 Februari 2011.