

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta. Jakarta.
- Agung, Yuliana. 2001. *Yes, I Can. Handbook for Service Excellence*.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwarsyeh. 2008. *Karakteristik Jasa dan Kualitas Pelayanan*. (Online) (<http://pasarkita.wordpress.com/2008/02/25/karakteristik-jasa-dan-kualitas-pelayanan/>)
- 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*. FKIP Universitas Lampung. Skripsi. Lampung.
- Despriyanti, Woro Eka. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Siswa Lembaga Pendidikan Primagama cabang Kedaton Bandar Lampung Tahun Akademik 2007/2008*. FKIP Universitas Lampung. Skripsi. Lampung.
- Kadir. 2010. *Statistika Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. Penerbit Rosemata Sampurna. Jakarta. 321 hlmn.
- Lupioadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Novadila, Hepy. 2006. *Analisis Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan pada Lembaga Pendidikan Primagama cabang Pahoman Bandar Lampung Tahun Akademik 2005/2006*. FKIP Universitas Lampung. Skripsi. Lampung.
- Nurhayati. 2011. *Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Mitra Beasiswa Berencana pada AJB Bumi Putera 1912 cabang Pringsewu Unit Kerja Pringsewu Tahun 2011*. FKIP Universitas Lampung. Skripsi. Lampung.
- Rochaety, Ety dkk. 2005. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.

- Tika, Della Ardyan. 2011. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Bus Antar Kota Antar Provinsi Kelas Bisnis pada Perum Damri Stasiun Bandar Lampung Tahun 2011. FKIP Universitas Lampung. Skripsi. Lampung.
- Sudarmanto, R.Gunawan. 2005. *Analisis Regresi Linear Ganda dengan SPSS*. Bandar Lampung: Graha Ilmu.
- Sudjana. 2005. *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: alfabeta.
- Supranto, J. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. PT. Rienda Cipta. Jakarta.
- Syafaat muhari. Sept 05 2011. Teori Konsumsi Perspektif Konvensional dan Ekonomi Islam. (Online)  
(<http://syafaatmuhari.wordpress.com/2011/09/05/teori-konsumsi-perspektif-konvensional-dan-ekonomi-islam/>.)
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2001. Total Quality Management. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Trimahanani, Emy. 2009. Responsiveness Sebuah Dimensi Penentu Kualitas Layanan. (Online)  
([http://vibizmanagement.com/journal/index/category/services\\_crm/152/145](http://vibizmanagement.com/journal/index/category/services_crm/152/145). Selasa, 03 Maret 2009 22.00 WIB)
- Wibisono, Dermawan. 2006. Manajemen Kinerja Konsep, Desain, dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan. Erlangga.
- Zhafa. 2009. Kualitas Jasa (service Quality) Kualitas Pelayanan Jasa (Online)  
(<http://zhafachomaeni09.blogspot.com.. /2009/10/>)
- . 2011. Format Penulisan Karya Ilmiah Universitas Lampung. Universitas Lampung. Bandar Lampung.
- . 2012. Pengertian Jasa (Online)  
(<http://musliadipnl.wordpress.com/2011/06/04/pengertian-jasa/>. )
- . 2011. Teori Kepuasan Konsumen (Online)  
(<http://percacollection.blogspot.com/>. Selasa, 29 November 2011.)
- . (<http://id.scribd.com/doc/79361826/41/Pengaruh-Variabel-Responsiveness-X2-Terhadap-Kepuasan>)