

## DAFTAR PUSTAKA

- Ancok, D. 1985. *Teknik Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pusat Penelitian Kependudukan Universitas Gajah Mada.
- Bolton, R.N. and Drew J.H. 1990. A multistage Model of Costumers' Assesment of Service Quality and Value. *Journal of Consumer Research*. Vol.P.375-384.
- Crane F.G. 1991. Consumer Satisfaction / Dissatisfaction with Professional Service. *Journal of Professional Service Marketing*. Vol.7(2),P.19-25.
- Cronin, J.J and Taylor S.A. 1992. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*. Vol.56.(jully).P.55-68.
- Crow and Crow. 1984. *Psikologi Pendidikan*. Alih Bahasa: Kasifan Z. Surabaya: Bina Ilmu.
- Departemen P dan K. 1989. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Engel J.F, dkk. 1995. *Consumer Behavior*. USA: The Dryden Press.
- Gotlieb J.B, dkk. 1994. Consumer Satisfaction and Perceived Quality: Complementary or Divergen Construct?. *Journal of Applied Psychology*. Vol.79.No.6.P.875-885.
- Hadi, S. 1987. *Metodologi Research. Jilid II*, Yogyakarta : Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada.
- Hadi, S. 1984. *Metodologi Research II*. Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada.
- Hadi, S. 1991. *Metodologi Research. Jilid III*, Yogyakarta : Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada.

- Hadi, S. 1994. *Metodologi Research II*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hampton G.M. 1993. Gap Analysis of College Student Satisfaction as a Measure of Professional service Quality. *Journal of Professional service Marketing*. Vol.9(1).
- Harto P.P. 2000. Urgensi Pendidikan Tinggi Jawab Tuntutan Zaman. Diambil dari *Suara Merdeka*, Kamis 4 Mei 2000.
- Haryanti K. 1999. Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dan Nilai Konsumen dengan Kepuasan Konsumen. Tesis. Yogyakarta: Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada
- Hermawan A.A. 1995. *Manajemen Pemasaran (terjemahan)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler P. 1988. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. USA: Prentice Hall.
- Kotler P. 1997. *Marketing Management*. USA: Prentice-Hall.
- Kurtz D.L. 1998. *Service Marketing*. USA: John Willey and Sons, Inc. Liberty.
- Miner J.B. 1997. *Industrial Organization Psychology*. Singapore: Mc. Graw-Hill.
- Parasuraman, dkk. 1994. A Conceptual Model of Service and Its Implications For Future Research. *Journal of Marketing*. No.49 (fall).
- Poerwardaminta W.I.S. 1987. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*.
- Prasetio T. 2000. Praktik Sumber Daya Manusia yang Progresif: Upaya Membangun keunggulan bersaing. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*. Vol.1.Juni.P.53-67.
- Risdwiyanto dan Dharmmesta. 2001. Pengembangan Konsep Jasa Pendidikan Tinggi Berbasis Keinginan Konsumen Potensial. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*. Vol.16.No.4.P.401-420.

- Roth V.J and Klein S. 1993. Satisfaction with International Marketing Channels. *Journal of the Academy of Marketing Science*. Vol.21, No.1, P.39-44.
- Sabtriedi P. 1999. ISO 9000, Menjaga Mutu Perguruan Tinggi. diambil dari *Suara Merdeka*, Minggu 9 Mei 1999.
- Samana. 1994. *Profesionalisme Guru*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Singarimbun M. dan Sofyan E. 1989, *Metode Penelitian Surve*. Jakarta: LP3 ES.
- Steers R.M dan Porter L.W. 1983. *Motivation and Work Behavior*. USA: Mc. Graw-Hill.
- Sunu P. 1999. *Peran SDM dalam Penerapan ISO 9000*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Supranto J. 1997. *Produktifitas dan Manajemen*. Jakarta: LSIM.
- Surakhmad. 1985. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Erlangga.
- Suryabrata, S. (1993). *Pembimbing ke Psikodiagnostik*. Edisi II, Yogyakarta : Rake Sarasin.
- Suryani T, dkk. 2001. Analisis Pelayanan Mutu Total dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Usaha Perbankan di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*. Vol.16.No.3.P.273-285.
- Tjiptono F. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tse D.K dan Wilton P.C. 1988. Models Of Consumer Satisfaction: An Extension. *Journal of Marketing Research*. May.P.204-212. ✓
- Usman M.U.1995. *Menjadi Guru Profesional*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Wasito. 1995. *Teknik Penyusunan Skala*. Jakarta: Salemba empat

Widianarko B. 2000. Persaingan Perguruan Tinggi. diambil dari *Suara Merdeka*, Senin 26 Juni 2000.

Zein dan Badudu. 1994. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

