

### Daftar Pustaka

- Ahira, Anne. 2012. "Pengertian Pelayanan". <http://www.anneahira.com/pengertian-pelayanan.htm>. Diakses jam 8:14 tanggal 20 Juni 2013.
- Ariyoso. 2009. "Statistik 4 Life-Beta – Korelasi Parsial". <http://statistik4life.blogspot.com/2009/11/korelasi-parsial-adalah-pengukuran.html>. Diakses jam 10:23 tanggal 12 Desember 2012.
- Basheer and Salih, Ahmad. 2012. "Assessing the Relationship Between Higher Education Service Quality Dimensions and Student Satisfaction". *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 2012. p. 156-162.
- Celia, C Lo. 2010. "How student satisfaction factors affect perceived learning". *Journal of the Scholarship of Teaching and Learning*, Vol. 10, No. 1, January 2010, p. 47 – 54.
- Clark, Richard E. (1983) "Reconsidering Research on Learning from Media". *Review of Educational Research is currently published by American Educational Research Association*, Vol. 53, No. 4. (Winter, 1983), pp. 445-459.
- Daniarti, Wahyu. 2012. "Proses Pembelajaran". <http://wahyudaniarti01.blogspot.com/2012/12/proses-pembelajaran.html>. Diakses jam 08:14 tanggal 4 Februari 2013.
- Darmawan. 2012. "Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan". [http://www.scribd.com/doc/63953370/2/Faktor - %E2%80%93 faktor - yang - mempengaruhi-Kepuasan](http://www.scribd.com/doc/63953370/2/Faktor-%E2%80%93-faktor-yang-mempengaruhi-Kepuasan). Diakses jam 10:18 tanggal 6 Februari 2013.
- Dimas, Setiawan. 12 Agustus 2012. "Definisi Kinerja". <http://definisimu.blogspot.com/2012/08/definisi-kinerja.html#>. Diakses jam 08:45 tanggal 21 November 2012.
- Hanaysha, Jalal; Abdullah, Haim Hilman and Warokka, Ari. 2011. "Service Quality and Students' Satisfaction at Higher Learning Institutions: The Competing Dimensions of Malaysian Universities Competitiveness". IBIMA Publishing. *Journal of Southeast Asian Research*. Vol. 2011 (2011), Article ID 855931, 10 pages.

- Hariyanto. 2012. "Pengertian dan Tujuan Pembelajaran". <http://belajarpsikologi.com/pengertian-dan-tujuan-pembelajaran/>. Diakses jam 07:46 tanggal 4 Februari 2013.
- Harsono dan Anif, Sofyan. 2010. *Pengembangan Profesional Guru*. Surakarta: Badan Penerbit FKIP-UMS.
- Hasan Abu, Hishamuddin Fitri. 2008. "Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions". *Intenational Business Research Universiti Malaysia Sabah* Vol. 1, No.3.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hendry. 02 April 2011. "Teori Online - Uji Normalitas". <http://teorionline.wordpress.com/2011/04/02/uji-normalitas/>. Diakses jam 09:20 tanggal 23 November 2012.
- Jenny. 2012. "Persepsi; Pengertian, Definisi dan Faktor yang Mempengaruhi". <http://www.duniapsikologi.com/persepsi-pengertian-definisi-dan-faktor-yang-mempengaruhi/>. Diakses jam 08:35 tanggal 5 Februari 2013.
- Johan Syah, Muhammad Fahmi. 30 Mei 2012. "Uji Validitas dan Reliabilitas Menggunakan SPSS". <http://melihatdunia-acakadut.blogspot.com/2012/05/normal-0-false-false-false-in-x-none-x.html>. Diakses jam 08:50 tanggal 23 November 2012.
- Jogiyanto. 2008. *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Kamus, Bahasa, Indonesia. 2012. "Kamus Bahasa Indonesia Online". <http://kamusbahasaindonesia.org/>. Diakses jam 09:45 tanggal 2 Agustus 2012.
- Kasmir. 2005. *Etika Costumer Service*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Khilyatul, Linda, Azizah dan Bagus, Chandra, Ropyanto. 2012. "JURNAL NURSING STUDIES". <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php>

/jnursing. Volume 1, Nomor 1 Tahun 2012, Halaman 219 – 224. Diakses jam 08:06 tanggal 20 Oktober 2012.

Kotler, Philip. 8 Oktober 2007. “Media Pembelajaran: Pengertian Kepuasan”. <http://ta-tugasakhir.blogspot.com/2007/10/konsep-kepuasan-konsumen.html>. Diakses jam 09:39 tanggal 2 Agustus 2012.

Kuncoro, Mudrajat. 2001. *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Londong, Dedy. 2012. “Kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction)”. <http://dedylondong.blogspot.com/2012/04/kepuasan-pelanggan-customer.html>. Diakses jam 08:20 tanggal 22 November 2012.

Londong, Dedy. 2012. “Kualitas Pelayanan”. <http://dedylondong.blogspot.com/2011/11/kualitas-pelayanan.html>. Diakses jam 20:24 tanggal 6 Februari 2013.

Mujibu, Asriadi. 2012. “Guru dan Kompetensinya”. <http://www.smpn6masamba.sch.id/html/index.php?id=artikel&kode=25>. Diakses jam 08:45 tanggal 22 November 2012.

Murman, MK. 2012. “Indikator Kinerja, Butir Penilaian Kinerja, dan Rubrik Penilaian”. <http://edukasi.kompasiana.com/2012/07/11/indikator-kinerja-butir-penilaian-kinerja-dan-rubrik-penilaian-469500.html>. Diakses jam 07:29 tanggal 2 Februari 2013.

Mursalin, Mushlihin. 2012. “Pendekatan Proses dalam Pembelajaran”. <http://www.referensimakalah.com/2012/06/pendekatan-proses-dalam-pembelajaran.html>. Diakses jam 09:15 tanggal 4 Februari 2013.

Nasution, S. 2001. *Metode Research Penelitian Ilmiah*. Jakarta: Bumi Aksara.

Nasution, S. 2003. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.

Pangabeian, Amos. 2012. “pendekatan, strategi, metode, teknik, taktik dan model pembelajaran”. <http://amos-pangabeian.blogspot.com/2012/08/pendekatanstrategimetodetekniktaktik.html>. Diakses jam 09:35 tanggal 4 Februari 2013.

- Prayudi. 15 Mei 2007. "Proses Pembelajaran yang Baik". [http://prayudi.wordpress.com/2007/05/15/proses - pembelajaran/](http://prayudi.wordpress.com/2007/05/15/proses-pembelajaran/). Diakses jam 12:05 tanggal 24 Oktober 2012.
- Priyatno, Duwi. 2011. "Uji Linieritas". <http://duwiconsultant.blogspot.com/2011/11/uji-linieritas.html>. Diakses jam 09:34 tanggal 23 November 2012.
- Retno, Muatminah, Utami. 2011. "Pengertian Kinerja". <http://id.shvoong.com/social-sciences/education/2113811-pengertian-kinerja/>. Diakses jam 11:10 tanggal 31 Januari 2013.
- Riduwan; Rusyana, Adun dan Enas. 2011. *Cara Mudah Belajar SPSS 17.0 dan Aplikasi Statistik Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Setiabudi, Ayi. 2008. "Defini Persepsi". <http://id.shvoong.com/social-sciences/psychology/1837978-definisi-persepsi/>. Diakses jam 09:05 tanggal 5 Februari 2013.
- Setiaji, Bambang. 2006. *Panduan Riset dengan Pendekatan Kuantitatif*. Surakarta: Muhammadiyah University Press.
- Sopiatin, Popi. 2010. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bandung: Ghalia Indonesia.
- Subagio. 2010. "Motivasi dan Aspek-aspek pembelajaran". [http://subagio-subagio.blogspot.com/2010/12/motivasi – dan – aspek – aspek - pembelajaran.html](http://subagio-subagio.blogspot.com/2010/12/motivasi-dan-aspek-aspek-pembelajaran.html). Diakses jam 08:33 tanggal 4 Februari 2013.
- Sudio, Rasto. 2009. "Kinerja Individu". <http://rasto.staf.upi.edu/2009/08/10/kinerja-individu-2/>. Diakses jam 11:33 tanggal 31 Januari 2013.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Surya, M. 2004. *Psikologi pembelajaran dan pengajaran*. Bandung: Pustaka Bani Quraisy.

- Tahang, Emir. 2010. "Teori-Teori Belajar dan Pembelajaran Menurut Ahli". <http://myfortuner.wordpress.com/2010/08/04/teori-teori-belajar-dan-pembelajaran-menurut-ahli/>. Diakses jam 09:52 tanggal 31 Januari 2013.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Service Quality and Satisfaction Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tridaya, Tomi, Putra. 2011. "Populasi dan Sampel Penelitian". <http://triatra.wordpress.com/2011/04/05/populasi-dan-sampel-penelitian/>. Diakses jam 08:22 tanggal 7 Februari 2013.
- Widodo, Rachmad. 2010. "11 Indikator Pembelajaran PAKEM (Pembelajaran Aktif Kreatif Efektif dan Menyenangkan)". <http://wyw1d.wordpress.com/2010/01/13/11-indikator-pembelajaran-pakem-pembelajaran-aktif-kreatif-efektif-dan-menyenangkan/>. Diakses jam 12:45 tanggal 24 Oktober 2012.
- Zoeldhan. 2012. "Pengertian Pelayanan". <http://zoeldhan-informatika.blogspot.com/2012/07/pengertian-pelayanan.html>. Diakses jam 11:34 tanggal 6 Februari 2013.