

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, H. 2006. Bentuk Pelayanan Prima yang Mungkin Menjadi Harapan Masyarakat Di Sebuah Rumah Sakit Umum. *Bisnis & Birokrasi No. 3, Vol. IV Jkt*
- Anastasi A. dan Urbina, S. 2003. *Tes Psikologi* (terjemahan: Robertus Hariono, S. Imam) Jakarta : PT Indeks Gramedia Grup. Hal. 41
- Astuti, T.D. (2009). Analisis Perbedaan Harapan Kualitas Jasa Pendidikan (Studi Empiris Pada Program Studi Akuntansi Di Perguruan Tinggi Di Yogyakarta) *Fenomena, Maret 2009, hal. 01-12 volume 7, nomor 1 ISSN 16934296*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Komunikasi Bisnis, Universitas Mercu Buana Yogyakarta
- Azwar, S. 2009. *Validitas dan Reliabilitas*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Bandura. 1996. *Social foundations of thought and action: A Social cognitive theory*. Engewood Clifts, NJ: Prentice-Hall.
- Barata, A.A. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Chua, C. 2004. *Perception Quality in Higher Education. Journal of School Business Management*. Ryerson University
- Gaspersz, V. 1997. *Manajemen Kualitas; Penerapan Konsep-konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: Gramedia.
- Ghasemi. M., Kkazemi A., Esfahani A.n. 2012. Investigating and evaluation of service quality gaps by revised Servqual model (Case study: The M.A students of Azad university of Najaf). *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business January 2012. Vol 3., No. 9*
- Hadjam, MNR. 2001. Efektifitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan di Rumah Sakit (Perspektif Psikologi. *Jurnal Psikologi No2. 105-113*
- Hadi, S. 2000. *Panduan Prgoam SPS Manual Paket Midi*. Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM.
- _____. 2008. *Statistik Psikologi*. Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM.

- Hansen, H. 2003, "Antecedents to Consumers Disclosing Intimacy with Service Employees". *Journal of Service Marketing*. Vol 17 no. 6, pp.573-588.
- Hashim, R.A., Mahmood, R. 2012. Comparing Commitment to Service Quality Among Academic Staffs' in Private and Public Malaysian Universities Professor. College of Business, Universiti Utara Malaysia. *Proceeding at GSM-FEP-AGBA Conference 2010. Malaysia*. (p.10 pages). Kuala Lumpur. Malaysia: UPM Malaysia.
- Herayanti, B. 2009. Efektivitas Pelatihan Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Pelayanan di Rumah Sakit (Perspektif Psikologi). *Jurnal Psikologi*. Vol.2. 105-115
- Ikmaluhakim, D.R. Singgih, M.L. 2011. Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik Dan Kemahasiswaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember *Jurnal Teknik Industri* Vol. 3. Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya.
- Irawan, H. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Gramedia
- Kartajaya, H. 2003. *Siasat memenangkan Persaingan Global*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Khan, H. dan Matlay H. 2009. Implementing service excellence in higher education. *Education Training*. Vol. 51 No. 8/9, 2009 pp. 769-780
- Kukuh, S. 2009. Pengaruh Variabel Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Bank Negara Indonesia Cabang Jalan Margonda Raya. *Jurnal Marketing*. Jurusan Ekonomi, Fakultas Manajemen Univesitas Gunadarma.
- Kuswara H. 2009. *Strategi Sukses Menjadi Wirausaha Muda*. Penerbit : Andi
- Lovelock, C.H. dan Wright, L.K. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks kelompok Gramedia
- Ludino, L. 2007. *Sales Genius*. Jakarta : Elex Media Komputindo
- Lukman, S, 1999, *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIALAN Press.

- Malik, M.E et.al. 2010. The Impact of Service Quality on Students Satisfaction in Higher Education Institute of Punjab. *Journal of Management Research Macrothink Institute*. Vol.33.No.2.pp.129-132.
- Mangkunegara, A.P. 1993. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moehyi, A. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Unit Penerbitan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Munandar, A. S. 2001. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Murwanti, S. dan Nursiam. 2004. Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Mahasiswa Perguruan Tinggi di Surakarta. Studi Pada Perguruan Tinggi Universitas Sebelas Maret dan Universitas Muhammadiyah Surakarta. *Empirika Vol 17*. 95-110.
- Noe, R. M. 2003. *Human Resource Management*. Massachusetts: Allyn Bacon.
- Oldfield dan Baron. 2000. *Journal of Student Satisfaction of Service Quality in a UK Universities Business and Management Faculty*
- Rahmayanti, N. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima* Yogyakarta: Graha Ilmu
- Siagian, Y.M. 2005. *Supply Chain Mangement*. Jakarta:Grasindo
- Sofian, I. 2006. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dalam Hubungannya dengan Kualitas Pelayanan Dan Kenaikan Harga. (Studi Kasus : Fasilitas Jasa Internet Cyber Mahasiswa IPB). *Skripsi (tidak diterbitkan)* Bogor : Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Manajemen Institut Pertanian Bogor.
- Srinadi, I.G.A dan Nilakusmawati, D.P.E. 2008. Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di FMIPA, Universitas Udayana). *Cakrawala Pendidikan, November 2008, Th. XXVII, No. 3*
- Setiawati, T. 2011. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Yang Bermutu Di Pemerintah Daerah *Proceeding Simposium Nasional Otonomi Daerah 2011 ISBN: 978-602-96848-2-7 LAB-ANE FISIP Untirta*

- Suardana I.M. 2007. Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Jasa Pendidikan Pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mataram. *Jurnal Valid. Vol. 4. No. 1. April 2007. H. 57 – 69.*
- Sugiarto, E. 2009. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa.* Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Sutopo dan Suryanto, A. 2006. *Pelayanan Prima Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan III.* Jakarta : LAN
- Tan, B.I. Wong, C.H. Boon K. 2010. Assessing the link between service quality dimensions and knowledge sharing: Student perspective African Journal of Business Management Vol. 4(6), pp. 1014-1022, June 2010.
- Tjiptono, F. 2003. *Pemasaran Jasa.* Jakarta:Bayumedia Publishing.
- Truelove, S., 1996, *The Handbooks of Training and Development,* Mc Graw-Hill Book Int. Ltd, Oxford
- Walker, D. 1997, *Mendahulukan Pelanggan, Strategi untuk Memberikan Pelayanan Bermutu.*
- Wellington, P, 1998, *Strategi Kaizen untuk Kepedulian pada Pelanggan,* Batam Center, Indonesia.
- Wibowo,, Y.T. 2011 Analisis Pengaruh Keramahan Karyawan Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Toko Aluminium Dwi Karya Semarang) *Tugas Akhir.* Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro
- Wulandari, F. 2006. Kualitas Pelayanan Akademik dengan Analisis *Sequal* pada Mahasiswa:Studi Kasus di Stain Surakarta. *Syirkah Jurnal Ekonomi Islam Volume 1 Nomor 2 2006/1427 H.249-258.* Sekolah Tinggi Agama Islam Surakarta.
- Yunanto, M. Setiono,W. Medyawati, H. 2012. Responsibilites and Excellent Service on Customer Satisfaction: Case Study of DKI Islamic *IPEDR vol.37 (2012) © (2012) IACSIT Press, Singapore*