

DAFTAR PUSTAKA

- Alhakimrimal. 15 Maret 2011. *Pengertian Administrasi*. <http://ketikqwerty.wordpress.com/2011/03/15/pengertian-administrasi/>. Diakses jam 20.00 tanggal 26 Nopember 2011
- Anonim. 2010. *Himpunan perundang-undangan RI tentang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas)*. Bandung : Penerbit Nuansa Aulia
- Bambang Sumardjoko. 2010. *Membangun Budaya Pendidikan Mutu Perguruan Tinggi*. Yogyakarta : Penerbit Pustaka pelajar.
- Cynthia V. L. Ward. Retention of Community College Students: Related Student And Institutional Characteristics. *J. College Student Retention*. Vol. 9(4) 505-517
- Choon Ling Kwek. Education Quality Process Model and Its Influence on Students' Perceived Service Quality. *International Journal of Business and Management*. Vol. 5, No. 8 : 154 - 165
- Dadang Suhardan, dkk. 2011. *Manajemen Pendidikan*. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Denis Walker. 2011. *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan*. Tangerang : Penerbit Binarupa Aksara Publisher.
- Djam'an Satori & Aan Komariah. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Djoko Sasongko. 13 Desember 2008. Definisi Kualitas. <http://djoko-sasongko.blogspot.com/2008/12/definisi-kualitas.html>. Diakses jam 09.00 tanggal 25 Nopember 2011
- Edward Sallis. 2010. *Total Quality Management in Education*. Jogjakarta : Penerbit IRCiSoD
- Gabril Amin Silalahi. 2005. *Strategi Berbasis Kualitas*. Surabaya : Penerbit Batavia Press
- Harsono. 2008. *Model-model Pengelolaan Perguruan Tinggi Perspektif Sosiopolitik*. Yogyakarta : Penerbit Pustaka Pelajar

- Hendri Darmastria. 02 Mei 2011. Pengertian Kualitas Pelayanan. http://www.hrcentro.com/artikel/Pengertian_Kualitas_Pelayanan_110502.html. Diakses jam 10.00 tanggal 25 Nopember 2011
- J. Paul Grayson. Racial Origin And Student Retention In A Canadian University. *Higher Education* 36: 323–352
- Kwek Choon Ling, The Impact Of Resource Input Model Of Education Quality On The Overall Students' Perceived Service Quality. *Canadian Social Science*. Vol. 6, No. 2, 2010, pp. 125-144
- Lexy J. Moleong. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Penerbit PT. Remaja Rosda Karya
- Lucia C Mandey. 30 Januari 2009. Penerapan Manajemen Perguruan Tinggi Modern. <http://alumnifatek.forumotion.com/t586-penerapan-manajemen-perguruan-tinggi-modern>. Diakses jam 20.00 tanggal 26 Nopember 2011.
- M. Ngalim Purwanto. 2010. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung : Penerbit PT. Remaja Rosdakarya
- Samino. 2010. *Manajemen Pendidikan Dalam Spirit Ke Islaman dan Ke Indonesiaan*. Surakarta : Penerbit Duta Permata Ilmu.
- Sampara Lukman. 2004. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : Penerbit STIA-LAN Press
- Sudarwan Danim. 2010. *Pengantar Kependidikan : Landasan, Teori, dan 234 metafora Pendidikan*. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Penerbit CV. Alfabeta
- Robert Ackerman & John Schibrowsky. A Business Marketing Strategy Applied To Student Retention: A Higher Education Initiative. *J. College Student Retention*. Vol. 9(3) 307-336
- Yunianto Tri Atmojo. Mengukur Kepuasan Pelanggan. <http://triatmojo.wordpress.com/2006/09/24/mengukur-kepuasan-pelanggan/>. Diakses jam 10.00 tanggal 28 Nopember 2011.