DAFTAR PUSTAKA

Yamit, Zulian. 2004. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonesia, Yogyakarta

Mike Glover, Aidan Humphreys, and Ed Weiss, 1996. *"Perl 5 How-To"*. Waite Group Press.

Pressman, Roger. 2005. Software *Engineering: A Practitioner's Approach*‖, Edisi ke 6. McGraw - Hill. New York.

Roger S. Pressman, 2002. *Rekayasa Perangkat Lunak Pendekatan Praktisi (Buku Satu)*, ANDI Yogyakarta.

Suryabrata , Sumadi. 1994. *Psikologi Pendidikan*. PT RajaGrafindo Persada : Jakarta

Nugroho, Chrisdiawan Satriyo. 2010. "*Analisis Pengaruh Pencitraan, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kuliah Di Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Diponogoro*". Skripsi S1 Fakultas Ekonomi Universitas Diponogoro. Semarang.

Band, Oliver, 1991, *Membangun Kepuasan Pelanggan*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Andi Offset, Yogyakarta.

Slameto. 2003. Belajar *dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya.* PT. Rineka Cipta. Jakarta

Hutasoit C.S. 2011. *Pelayanan Publik: Teori dan Aplikasi.* Jakarta: MagnaScript Publishing.

Irawan & Faried Wijaya M. 1996. *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Erlangga

Cahyono, Melinda. 2008. *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan brown salon di Tunjungan Plaza Surabaya.* Bachelor thesis, Petra Christian University.

Valarie. A. Zeithaml & Mary Jo Bitner. 2008. *Service Marketing.* The McGraw Hill Companies, Inc.

Ferdinand, Augusty, 2002, *Pengembangan Minat Beli Merek Ekstensi.* Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

Iwan Setiawan.,2002. *Manajemen Strategis*, Edisi-2., Cetakan-2. PT. Gramedia Pustaka. Jakarta.