DAFTAR PUSTAKA

Alma, Buchari.2003. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung : CV Alfabeta.

Aryani,Dwi & Rosinta, Febrina.2010. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membetuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organistrasi Vol.17 No.2

Barata, Atep Adya.2006. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Gramedia

I Nyoman Rinala, I Made Yudana & I Nyoman Natajaya. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali*. Jurnal program studi administrasi pendidikan.

Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa*. Bogor : Ghalia Indonesia.

Jekfins,Frank.1995. *Public Relation*. Jakarta: Erlangga.

Kriyantono,Rachmat.2008. *Public Relations Writing: Media Public Relations*: Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ke Tiga Belas Jakarta : Erlangga.

Lumpiyoadi,Rambat.2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat

Means – End Model and Synthesis of Evidence, Journal of Marketing, Vol 52, July, p.2 – 22

Mulyana,iman. *Citra Perusahaan*. www.e-iman.uni.cc [03 Desember 2013]

Poniman, Budhi.2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Klaten*. Jurnal Stie Aub Surakarta.

Qomariah, Nurul.2012. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Aplikasi Manajemen.

Sallis, Edward.2012.*Total Quality Management in Education*. Kogan Page : USA

Sufiyyah,Arrafiatus.2011. *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Birokrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang Vol.13 No.2.

Sugiyono.2012. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta

Sutojo,Siswanto.2004. *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta: Damar Mulia pusaka.

Tampubolon.2001. *Perguruan Tinggi Bermutu Paradigma Baru Dan Manjemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad Ke 21*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Tjiptono, F. 1997. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta:Andi Offset.

Wijaya,David.2012. *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Jakarta: Salemba Empat.

Yusri,Muhammad.2013.*Pengaruh Kualitas Pelayananterhadap Kepuasan Pelanggan Gool Futsal Mangga Dua Surabaya*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol.2 No.1.

Zahara,Zurni.2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU*. Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi Vol.1 No.1

Zeithaml, Valerie.1988. *Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A*