

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, Mira. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa dalam Mengikuti Kursus di Lembaga Bimbingan Belajar (Studi pada Siswa SMA Lembaga Bimbingan Belajar IPIEMS Cabang Banyumanik Semarang)*. Tugas Akhir. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Atina. (2010). *Analisis Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Potential Gain In Customer Value's*. Tugas Akhir. Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Kotler, Philip. Dan Armstrong, Gary. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Musanto, Trisno. (2004). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan : Studi Kasus pada CV Ssarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Volume 6. 125-126. Universitas Kristen Petra
- Puspitasari, Hangganis Septiastuti. 2010. *Identifikasi Dan Penyusunan Faktor Kepuasan Pelayanan Di Upt Perpustakaan Pusat Universitas Sebelas Maret Surakarta Berdasarkan Persepsi Pengunjung*. Tugas Akhir. Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- Rangkuti, Freddy. (2003). *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur & Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN JP*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Rizki, Muthia. (2011). *Balance Scorecard Sebagai Alat Penilaian Kinerja Pada Hotel The Royal Pita Maha A Tjampuhan Relaxation Resort*. Universitas Lancang Kuning, Pekanbaru.
- Santoso, Haryo. (2006). Meningkatkan Kualitas Layanan Industri Jasa Melalui Pendekatan Integrasi Metoda Servqual-Six Sigma atau Servqual-QFD. *Jurnal Optimasi Teknik Industri*. Volume I. 91-93. Universitas Diponegoro
- Singarimbun, M. dan Effendi, S. (2008). *Metode Penelitian Survei*. Cetakan kesembilan belas, edisi kedua. LP3ES. Jakarta.
- Sinulingga, Sukaria. (2011). *Metode Penelitian*. Medan: USU Press.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Sutalaksana, Iftikar, Z. (1979). *Teknik Tata Cara Kerja*. Bandung: Jurusan Teknik Industri ITB.

Wardhani, Estie Kusuma. Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Jasa Penerbangan (Studi Kasus pada Jasa Penerbangan Garuda Indonesia Semarang-Jakarta). *Jurnal studi Manajemen dan Organisasi*. Volume 3. 43-47. Universitas Diponegoro

Wibowo. (2010). *Manajemen Kinerja*, Edisi Ketiga. Jakarta : Rajawali Pers.

www.antarasumbar.com. (2014). *Jumlah Mahasiswa Unand 24.604*.
<http://www.antarasumbar.com/berita/padang/d/2/329387/jumlah-mahasiswa-unand-24-604-orang.html>. Kamis, 9 Januari 2014. Pukul 04.15 WIB. Didownload pada Senin 19 Mei 2014. Pukul 15.24.

www.kompas.com. (2011). *Pertumbuhan Pariwisata Selalu Diatas Pertumbuhan Ekonomi*.
<http://edukasi.kompas.com/read/2011/03/03/04463810/Peringkat.Pendidikan.Indonesia.Turun>. Kamis, 3 Maret 2011, pukul 04:46 WIB. Didownload pada Senin 19 Mei 2014. Pukul 15.45.

