

DAFTAR PUSTAKA

- Akdon dan Sahlan H. (2005). *Aplikasi Statistik dan Metode Penelitian Untuk Administrasi dan Manajemen*. Bandung: Dewa Ruchi.
- Ali, Mohamad. (1995). *Strategi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Aksara
- Muridck, Robert G., Cs., (1984), *Informations Sistems for Modern Management*, N.J. Prentice-Hall inc
- Nasution, M.N.,2005, *Reformasi Birokrasi: Peningkatan Mutu Pelayanan Publik*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Parasuraman, et.al,1985, *Pelayanan Pelanggan yang Sempurna*, Kunci Ilmu, Yogyakarta
- [Raymond McLeod](#), (2001), *Management Information System*, 8th Edition, Prentice Hall International.
- Simamora, B. (2001). *Remarketing for Bussines Recovery*. Jakarta. Gramedia Stamatis,
- D.H. (1996). *Total Quality Service*. St. Lucia Press
- Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Stamatis, D. H. (1996). *Total Quality Service*. St. Lucia Press
- Tjiptono, Chandra, *Service Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2005)p.146 *Ibid*,P.147
- Tjiptono, Fandy dan Teguh Budiarto, 2002, *Pemasaran Internasional*, Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta
- Universitas Pendidikan Indonesia. (2011). *Panduan Penulisan Karya Ilmiah*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Universitas Pendidikan Indonesia. (2012). *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Bandung Universitas Pendidikan Indonesia
- 10november, 22.34.<http://www.upi.edu/profil/informasi/visi-misi>
- 10november, 22.34.<http://imtelkom.co.cc>