

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi .(2010).*Prosedur Penelitian*.Jakarta:Rineka Cipta
- Attkinson,C.C.,et al. (1979). Assessment of Client/Patient Satisfaction: Development of a General Scale. *Evaluation and Program Planning*. Vol. 2.197-207
- Attkinson, C.G.,& Greenfield, T.K. (2004). The USCF Client Satisfaction Scales: I. The Client Satisfaction Questionnaire-8. In M.E.Maruish (Ed.), *The use of psychological testing for treatment planning and outcomes assessment*. Marwah,NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Attkinson, Clifford.(2012).Administering and Scoring the CSQ Scales. California: Mill Valley. Diakses pada tanggal 30 Juli 2016 di <http://www.csqscales.com>
- American School Counseling Association. (2005). *The ASCA National Model: A Framework for School Counseling Program,Second Edition*. Alexandria: ASCA
- Azwar,Syaifudin.(2009).*Penyusunan Skala Psikologi*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Badrujaman, Aip. (2011). *Teori dan Aplikasi Evaluasi Program Bimbingan dan Konseling*. Jakarta:PT.indeks
- Brislin, Richard.(1976). *Translation Application and Research*.New York: Gardner Press
- Budiarto,Eko.(2002). *Metodologi Penelitian Kedokteran sebuah pengantar*. Jakarta: ECG
- Desmita. (2005).*Psikologi perkembangan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Direktorat Tenaga Kependidikan Jendral Peningkatan Mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan. (2008). *Bimbingan dan Konseling di Sekolah*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional
- Deardoff, Chester Duane. (1972). Client Motive for Counselor Selection and Satisfaction with Counseling in Unassigned Counselor Setting. *Dissertation The University of Arizona*

- Fischer, Joel & Kevin Corcoran. (1994). *Measures for clinical practice and research: A sourcebook. Vol. 2: Adults (5<sup>th</sup> ed)*. New York: Oxford University Press
- Gaza, Mamiq.(2012). *Bijak Menghukum Siswa*. Jogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Geldard, Kathryn dan David Geldard. (2011). *Keterampilan Praktik Konseling*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Griffin, Jill. (2003). *Customer Loyalty: menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- Hikmawati, Fenti. (2011). *Bimbingan Konseling*. Jakarta: Rajawali Pers
- Hurlock, Elizabeth B.(1980). *Psikologi Perkembangan: suatu pendekatan sepanjang rentang kehidupan*.Jakarta: Erlangga
- Inrizal.Edi. (2003).*Diskusi Kelompok Terarah Focus Group Discussion (FGD): Prinsip-prinsip dan Langkah Pelaksanaan Lapangan*. Padang: Universitas Andalas
- Irawan,Handi. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Jackson, Charles T.,*et al.* (2006). Clients' Satisfaction With Project Liberty Counseling Services. *Journal of Psychiatric Services Vol.57. No.9*, 1316-1319
- Juliansyah, Noor. (2012). *Metodologi Penelitian*.Jakarta: kencana
- Kaihatu, Thomas S,dkk. (2015). *Manajemen Komplain*.Yogyakarta: Andi
- Komalasari,Gantina.,dkk.(2011). *Teori dan Teknik Konseling*. Jakarta: Indeks
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: PT.Indeks
- Lesmana, Jeannete Murad. (2005). *Dasar-Dasar Konseling*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia
- Lovelock,Christopher.,dkk. (2010).*Pemasaran Jasa, Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia. Jilid Kedua, Edisi Ketujuh*. Jakarta:Erlangga

- Mangkuatmodjo, Soegyarto.(1997). *Pengantar Statistik*.Jakarta: Rineka Cipta
- Mappiare,Andi.(1992). *Pengantar Konseling dan Psikoterapi*.Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Maruish, Mark E & E. Anne Nelson.(2002). *Psychological testing in the age of managed behavioral health care*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Publishers
- McLeod,John.(2008). *Pengantar Konseling: Teori dan Studi Kasus Edisi Ketiga*. Jakarta: Kencana
- M. Pearson & Wilson.(2012). Soothing spaces and healing places: Is there an ideal counselling room design?. *Psychotherapy in Australia*,18(3),46-53
- Paramita, Astridya dan Lusi Kristiana. (2013).Teknik *Focus Group Discussion* dalam penelitian kualitatif.Surabaya: Kementrian Kesehatan
- Parasuraman,A., et al. (1998). SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol.64.No 1,p. 12-40
- Prayitno dan Erman Amti. (2005).*Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: Rineka Cipta
- Riduwan. (2012).*Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta
- Risno, ilya Rahmi.,dkk. (2013). Perolehan siswa setelah mengikuti layanan konseling perorangan. *Jurnal ilmiah konseling Volume 1 Nomor 1*. Diakses pada bulan Maret 2016 (<http://ejournal.unp.ac.id>)
- R.Debbi Kooyman Kelley. (2003). *Client Satisfaction at a University-Based Community Counseling Center*. Dissertation. USA: Pepperdine University
- Santrock, W John. (2003). *Adolescent: Perkembangan Remaja*. Jakarta: Erlangga.
- Singarimbun,Masri & Sofian Effendi.(1995).*Metode Penelitian Survei*. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES

- Sukardi, Dewa Ketut. (2010). *Pengantar Pelaksanaan program Bimbingan dan Konseling di Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sukmadinata, N.S.(2007).*Bimbingan dan Konseling dalam praktek*. Bandung: Maestro
- Sulistyarini dan Mohammad Juhar. (2014).*Dasar-Dasar Konseling: Panduan Lengkap Memahami Pelaksanaan Konseling*. Jakarta: Prestasi Pustaka
- Sulistyo, Basuki. (2006).*Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra dan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia
- Susilowati, Ani.(2014). *Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling di SMKN 1 Bandengan Ponorogo*. Jurnal Hisbah, Vol. 11, No. 1, 2014
- Tangkilisan, Hessel Nogi. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta:PT Gramedia
- Tjiptono, Fandy. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandi.(2005). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta:Andi
- Tjiptono, Fandi.(2012). *Service Management*.Yogyakarta: Andi
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional. (<http://kemenag.go.id/file/dokumen/UU2003.pdf> ) diakses pada Oktober 2015
- Watson, Joshua & Brande Flamez. (2015). *Counseling Assessment and Evaluation Fundamentals of Applied Practice*. USA: Sage Publications
- Willis, Sofyan S.(2011). *Konseling Individual Teori dan Praktek*. Bandung: Alfabeta
- Yusuf, Samsu.(2008). *Psikologi perkembangan anak & remaja*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Zulkifli.(2005). *Psikologi perkembangan*.Bandung: Remadja Karya