

DAFTAR PUSTAKA

- Abouchedid, Kamal, & Nasser, Ramzi. 2002. Assuring quality service in higher education: registration and advising attitudes in a private university in Lebanon. *Quality Assurance in Education*. 10(4), pp.198-206
- Akao, Yoji. 1990. *Quality Function Deployment: Integrating Customer Requirements into Product Design*. Translated by Glenn H. Mazur. Productivity Press
- American Society for Quality. 2014. *Quality Glossary*. Diakses pada 14 Oktober 2014, dari <http://asq.org/glossary/q.html>
- Ananda, Aulia Fitri. 2009. Rancangan Perbaikan Kualitas dengan Integrasi Metode Service Quality dan Quality Function Deployment pada UPT Bahasa dan Budaya ITS. *Skripsi*. Surabaya : Universitas Airlangga
- Ariawan, Cheppy Yuniar. 2011. Rancangan Perbaikan Kualitas dengan Integrasi Metode Quality Function Deployment dan Service Quality pada Coffee Corner Surabaya. *Skripsi*. Surabaya : Universitas Airlangga
- Arikunto, Suharsimi. 1999. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT.Rineka Cipta
- Azwar, Saifuddin. 2003. *Reliabilitas dan Validitas*. Edisi Ketiga. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- BAN-PT. 2009. *Buku IIIB Borang Unit Pengelola Program Studi*. BAN-PT. Jakarta
- BAN-PT. 2009. *Naskah Akademik Akreditasi Program Studi Magister*. BAN-PT. Jakarta
- BAN-PT. *Tentang BAN-PT*. Diakses pada 2 Desember 2014 dari <http://ban-pt.kemdiknas.go.id/tentang-ban-pt>
- Besterfield, Dale, 2003, *Total Quality Management*, Third Edition, Pearson, New Jersey
- Bhat, V. dan Cozzolino, J. 1993. *Total Quality: An Effective Management Tool*. Diakses pada 17 Oktober 2014, dari www.casact.org
- Bina Produktivitas Tenaga Kerja. 1998. *Manajemen Mutu Terpadu*. Departemen Tenaga Kerja. Jakarta.

- Chase, R.B., Jacobs, F.R., dan Aquilano, N.J. 2006. *Operation Management*. 11th edition. New York: McGraw-Hill/Irwin
- Cohen, L. 1995. *Quality Function Deployment: How To Make QFD Work For You*. Addison Wesley
- David L. G, and B. D. Stanley. 1997. *Introduction to Total Quality, Quality Management for Production, Processing and Services*. London: Prentice Hall International, Inc
- Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. *Peraturan Perundangan*. Diakses pada 20 November 2014 dari <http://www.dikti.go.id/id/peraturan-perundangan/?lang=id>
- Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. *Sistem Pendidikan Tinggi*. Diakses pada 20 November 2014 dari <http://www.dikti.go.id/id/profil-dikti/sistem-pendidikan-tinggi/>
- Dixon B & Napolitano A. (2006). *Service Quality in Relation to Tangibility. Thesis*. MIMA International Marketing. Stockholm: Malardalen Hogskola
- Foster, S. Thomas. 2004. *Managing Quality: an Integrative Approach*. Second Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall *Managing Quality: an Integrative Approach*
- Ghozalli, I. 2009. “*Aplikasi Analisis MultiVariate dengan Program SPSS*”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gronroos, Christian. 2000. *Service Management and Marketing: A Moment of Truth*. Singapore: Maxwell Macmillan International
- Guntur, M Effendi. 2010. *Transformasi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: CV. Sagung Seto
- Hasan *et al.*. 2008. *Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions*. International Business Research, Vol. 1 No. 3
- Heizer, Jay dan Render Barry. 1997. *Principles of Operations Management*. Prentice Hall International
- Hollins dan Shinkins. 2006. *Managing Service Operations*. Edisi Pertama. London: Sage Publications
- Juran, J.M. 1989. *Leadership for Quality*. The Free Press, MacMillan, Inc. Penerjemah: E. Nugroho. *Kepemimpinan Mutu*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo

- Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia, Nomor 232/U/2000 tentang *Pedoman Penyusunan Kurikulum Pendidikan Tinggi Dan Penilaian Hasil Belajar Mahasiswa*
- Kitchroen, Krisana. 2004. *Service Quality in Educational Institutions*. *ABAC Journal*. Vol. 24, No.2, pp.14-25
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. PT. Prenhallindo. Jakarta
- Kotler, Philip & Keller, Kevin L. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keduabelas. Jakarta : PT. Indeks
- Lewis. R. C., & Booms, B. H. (1983). *The Marketing Aspects of Service Quality*. In Berry, L., Shostack, G., & Upah, G. (Eds.). *Emerging Perspectives on Service Marketing*. Chicago, IL: American Marketing
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat
- Magister Manajemen UPN "Veteran" Jatim. *Profil*. Diakses pada 14 Oktober 2014, dari <http://www.mm.upnjatim.ac.id/>
- Nursalam. 2003. *Konsep & Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian*. Jakarta: Salemba Medika
- Parasuraman, Zeithaml, A., Berry. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*. *Journal of Marketing*. Vol 49
- , 1988. *SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing* : 64, Spring : 12-40
- Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan (pasal 42). Jakarta
- Ridwansyah, Iwan. 2008. *Tesis Program Magister Unpad*. Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Pendidikan Tinggi terhadap Loyalitas Mahasiswa Universitas Widyatama
- Robbins, SP. 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi Indonesia. PT Indeks Kelompok Gramedia
- Rosyid, Rum. 2010. *Struktur perbaikan kualitas : TQM dalam Pendidikan*. Diakses pada 20 Oktober 2014, dari <http://id.scribd.com/doc/36879004/11/TQM-dalam-Pendidikan>.

- Singh, Vikram, et al., 2008. *Evaluation of Quality in An Educational Institute: A Quality Function Deployment Approach*. Educational Research and Review Vol. 3 (4), pp. 162-168
- Soelasih, Yashinta. 2004. Analisis Kualitas Layanan Bank Mandiri dalam Rangka Memuaskan Nasabahnya (Studi Kasus Bank Mandiri Cabang Cimanggis). *Jurnal Ilmiah Nasional*. Hlm: 86
- Sugiarto, D. Siagian dkk. 2001. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: PT Pustaka LP3S
- Sugiyono. 2000. *Statistik untuk Penelitian*. Cetakan Ketiga. Bandung. Alfabeta
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sukadji, Soetarlinah. 2000. *Psikologi Pendidikan & Psikologi Sekolah*. Depok : Lembaga Pengembangan Sarana Pengukuran dan Pendidikan Psikologi (LPSP3) Fakultas Psikologi Universitas Indonesia
- Sullivan, L.P. 1986. "Quality Function Deployment". *Quality Progress*. June. pp 39-50
- Thio, Sienny. 2001. *Membangun Service Quality untuk Mencapai Kepuasan Konsumen di Industri Hospitality*, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. 3(1): 48:60
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono F & Chandra G, 2007. *Service, Quality and Satisfaction* (ed. 2). Yogyakarta: Penerbit Andi
- Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (pasal 1, 16, 21, 26, 59). Jakarta
- Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (pasal 36). Jakarta
- World Economic Forum. 2014. *The Global Competitiveness Report 2014 - 2015*. Diakses pada 14 Oktober 2014, dari <http://www.weforum.org/reports/global-competitiveness-report-2014-2015>
- Wurjaningrum, F. 2010. Penerapan Model *Quality Function Deployment* (QFD) untuk Merancang Perbaikan Kualitas Layanan Pendidikan pada Universitas Airlangga. *Jurnal Ekonomi*. 170-180

Yin, Robert, K. 2003. *Studi Kasus : Desain dan Metode Terjemahan*. Jakarta: PT Grafindo Persada

Zeithaml VA, Parasuraman A & Berry LL. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception & Expectations*. New York: The Free Press.

Zeithaml, Valarie A. 1991. *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale*. *Journal Retailing*, Vol 67

Zeithaml, Valarie A, et al.. 2006. *Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm*. Edisi Keempat. New York: McGraw Hill

