

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustika, G.N.S, IG.A.A.Wulandari, dan I N.L. Jayanta. Importance-Performance Analysis Sebagai Alat Evaluasi Kualitas Pelayanan Pendidikan Tinggi (Studi Kasus FIP Universitas Pendidikan Ganesha). *Journal of Education and Learning*. Vol.1 (4) pp. 300-305. Diakses 20 November 2018 pukul 10:25 WIB.
- Alfiani, Arifah. 2016. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Di Subbag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta. *Skripsi*.
- Alma, B. 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktis*, edisi revisi 2010. Jakarta : Rineka Cipta.
- Arimawati, Renata. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro. *Skripsi*.
- Churchill Jr., G.A. and Surprenant, C.1982. An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction. *Journal of Marketing Research (JMR)*. 19. 491-504. <http://dx.doi.org/10.2307/3151722>. Diakses 1 November 2018. 21:05 WIB
- Cooper, D.R. dan Schindler, P.S. 2014. *Business Research Methods*. New York : McGraw-Hill.
- Dagger, Tracey S. and Timothy K. O'Brien. 2010. *Differences In Relationship Benefits, Saisfaction, Trust, Commitment And Loyalty For Novice And Experienced Service Users*. UQ Business School, The University Of Queensland, Brisbane, Australia.
- Darmadi. 2000. Mari Bangkit Membangun Kepuasan Pelanggan. *Swasembada*. Vol. 16, No. 18.
- Edward, Sallis. 2006. *Total Quality Manajemen In Education*. Yogyakarta : IRCiSoD.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media

- Hendra, David. 2013. Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Bengkel Nissan Pondok Indah. *thesis.binus.ac.id*. Diakses 6 Maret 2019. 22.03 WIB
- Irawan, H. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Penerbit PT. Elex Media Komputindo Gramedia.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Khoirista, Afrinda. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Fedex Express Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis*. vol 25 (2).
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management*. New Jersey : Prentice Hall.
- Kotler, P. dan Keller, K.L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid pertama. Edisi 13. Jakarta : Penerbit PT. Indeks
- Kotler, P. dan Armstrong, G. 2012. *Principles of Marketing*. Boston; Pearson Education.
- Kountur, Ronny. 2007. *Metode Penelitian untuk penulisan Skripsi dan Tesis, edisi revisi*. Jakarta: penerbit PPM.
- Kusdiyantoro, Sujadi (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Magister Manajemen STIE Abi Surabaya. *Jurnal Bisnis, Manajemen & Perbankan* Vol. 1 No. 2 Edisi September
- Lovelock, C. and Wright. 2007. *Service Marketing and Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rondakarya.
- Mariska, Lidya. Shinta Wahyu Hati. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Politeknik Negeri Batam. *Jurnal Akuntansi Ekonomi dan Manajemen Bisnis* Vol 3 (1).
- Moenir. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Munawaroh, M. 2009. Analisis Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan pada Industri Pendidikan di Yogyakarta. *Jurnal Siasat Bisnis*. Universitas Islam Indonesia.119 – 134. Diakses 19 November 2018 pukul 14:15 WIB.
- Muzakiyah. Syukri, S.H.A, dan Setyaningsih, I. 2011. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Tata Usaha Berdasarkan Tingkat Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, Vol. 10, No. 2, Desember 2011. Diakses 7 Desember 2018. Pukul 12:37 WIB.
- Noerchoidah. 2017. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI ORENZTAXI) DI SURABAYA. *BISMA – Bisnis dan Manajemen* Volume 9 No 2 April Tahun 2017. Diakses 24 Maret 2019 pukul 14:39 WIB.
- Nugroho, NE. Krido Eko Cahyono. Okto Aditya Suryawirawan.2018. Pengaruh kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (Stiesia) Surabaya. *Prosiding Sendi\_U*.
- Pambudi, B. S. 2008. Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Terhadap Loyalitas Dengan Variabel Antara Kepuasan Konsumen Nasabah Bank Jatim. *Journal.trunojoyo.ac.id*. Diakses 26 Oktober 2018 pukul 22:33 WIB.
- Panjaitan, Januar Efendi. Ai Lili Yulianti. 2016. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JNE CABANG BANDUNG. *DeReMa Jurnal Manajemen* Vol. 11 No. 2, September 2016. Diakses 24 Maret 2019 pukul 13:58 WIB.
- Prawironsentono, Suryadi. 2008. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE
- Putra, I.R. 2018. “Pemerintah Diminta Perkuat Sektor Jasa Guna Dukung Pertumbuhan Ekonomi”. *Merdeka.com*. 27 Juli. Diakses 21 Oktober 2018.17:05 WIB.
- Ratminto. 2008. *Manajemen Pelayanan: Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Cetakan ke 5. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Rokhmat, Subagiyo. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Nasabah (Customer Satisfaction) Di PT. BPRS Mitra Mandiri Sukses Di Gresik. *Researchgate*. Diakses 6 Maret 2019 pukul 21.10 WIB.

- Satrianegara, M. Fais dan Siti Saleha. 2009. *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Sekaran, U. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.
- Setiawan, R.M.I. 2016. Pengaruh Kinerja Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bens Salon Di Bandar Lampung. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Lampung Bandar Lampung. Diakses 4 November 2018 pukul 22:00 WIB.
- Sholikin, Muhamat. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Servis Motor Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Putra Utama Motor Sukoharjo. *Skripsi*. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sopiatin, P. 2010. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor. Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Sukanti. 2009. Analisis Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi FISE UNY. *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia* (Vol. Viii. Nomor 1). Hal 23 – 3.
- Suparlan. 2000. *Asas Manajemen*. Jakarta : Salemba Empat
- Supranto. 2006. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Susanto, Hery. 2014. Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (Upbjj) Mataram. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*. Volume 15 (2)
- Susila, Linda Nur. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Jagalan Kecamatan Jebres Kota Surakarta. *Journal of Rural and Development* Volume 1 No. 1 Februari 2010.
- Wirman, Syafri. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jatinagor: Erlangga.
- Tjiptono, F. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 3. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2014. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi

- \_\_\_\_\_, 2016. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 4. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tresnadjaja, Reynaldi .2017. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Immanuel Jurnal Ilmu Kesehatan*. Volume 12, Nomor 2. Diakses 22 Desember 2018
- Umar, H. 2004. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Cetakan ke-6. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Yamin, Sofyan.2012. MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN LEMBAGA ILMU PENGETAHUAN INDONESIA DALAM DIKLAT FUNGSIONAL CALON PENELITI. *Widyariset*. Vol. 15(1), April 2012
- Yarimoglu, E. K. 2014. A Review on Dimensions of Service Quality Models. *Journal of Marketing Management*. June 2014, Vol. 2, No. 2, pp. 79-93. Diakses 10 November 2018 pukul 20:25 WIB.
- Yuliawan, Rahmat. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *EKSIS, Vol 12(2)*.
- Yuniarti, Yenny. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Ekstensi Fakultas Ekonomi Universitas Jambi. *Trikonomika* Volume 13, No. 1, Juni 2014, Hal. 49–61
- .....29 April 2017. “Kompetisi Antar Perguruan Tinggi Ketat”. *Suara Merdeka*. Diakses 30 Oktober 2018, Pukul 21:25 WIB
- <https://ceopedia.org/index.php/SERVPERF>. diakses 2 Nopember 2018. 23:00 WIB.
- <https://id.wikipedia.org/wiki/Aksesibilitas>. diakses 12 Nopember 2018. 13:10 WIB.
- <http://www.pendidikanekonomi.com/2014/08/peran-pimpinan.html>
- [http://www.google.co.id/#hl=id&q=metodologi+penelitian+bisnis&meta=&aq=f&aqi=&aql=&oq=&gs\\_rfai=&fp=337ae19756b80444](http://www.google.co.id/#hl=id&q=metodologi+penelitian+bisnis&meta=&aq=f&aqi=&aql=&oq=&gs_rfai=&fp=337ae19756b80444) diakses 2 Nopember 2018. 23:00 WIB.
- <https://en.wikiversity.org/wiki/Satisfaction>. diakses 2 Nopember 2018. 23:10 WIB.
- [https://en.wikiversity.org/wiki/University\\_student\\_satisfaction](https://en.wikiversity.org/wiki/University_student_satisfaction) diakses 2 Nopember 2018. 23:15 WIB.