

DAFTAR PUSTAKA

- Agus M, & Intan Wahyu WD, 2005. Analisis Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode *Servqual* Sebagai Dasar Peningkatan Kepuasan Pelanggan, Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi I.
- Anisah Fitriah, A, 2017. Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode *Service Quality (Servqual)*, Fakultas Teknologi Industri UII Yogyakarta, Skripsi tidak dipublikasikan.
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19, Edisi kelima. Semarang : Penerbit UNDIP.
- Herlina Rahmawati, 2010. Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karanganyar, Fakultas Teknik Universitas Sebelas Maret Surakarta. Skripsi tidak dipublikasikan.
- Hilda, H & Bobby Oedy P,S. 2011. Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Farmasi Rs. St Vincentius A Paulo Surabaya dengan Menggunakan Metode *Servqual* dan QFD.
- Irawan, 2005. Asas-Asas Marketing. Indonesia: Liberty.
- Kolter, P, 2009. Manajemen Pemasaran, Edisi 13, Jakarta ; Erlangga.
- Kolter, P. & Amstrong, G, 2012. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga
- Kolter, P. & Keller, K. L. 2006. Marketing Management, *Pearson Education*.
- Kusmara J, Agung S, & Johan S.C.N, 2012. Penerapan Metode *Servqual* untuk Evaluasi dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara.
- Lissa Rosdiana, N, 2016, Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi ITS Surabaya dengan Metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. *Journal of Research and Technologies*, Vol. 2 No. 1.
- Lupiyoadi, H. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, H. & Hamdani, A., 2011. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Lovelock, C. & Wright, L. K., 2007. Manajemen, Pemasaran Jasa. PT. Indeks : s.n.

- Nasution, M.N. 2001. Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*). Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Noor, Juliansyah, 2011. Metodologi Penelitian, Jakarta : Kencana Prenada Media Grup.
- Parasuraman, Z. & Berry, 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.
- Rahmawati, H, 2010, Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karanganyar.
- Rangkuti, Freddy, 2003. *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ratna K, E & Udisubakti, C, 2012. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan Plasa Telkom Sidoarjo dengan Menggunakan *Integrasi Metode Service Quality* dan *Quality Function Deployment (QFD)*, Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XV.
- Sesar T, Hendang S, R & Ambar, H. 2014, Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat dan Banten dengan menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)*, *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, No.01, Vol. 02.
- Seliya M & Nining K, 2018, Analisis Kualitas Pelayanan Jasa dengan Model *Service Quality* dan *Cartesius Diagram* pada Indihome PT. Telkom Cabang Rajawali Bandung.
- Sugiyono, 2010. Metode Penelitian Bisnis. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, F, 2002. *Total Quality Management*, Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, F, 2005. Strategi Pemasaran, Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, F & Candra G, 2007. *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahyu Ariani, 2019, Manajemen Kualitas, EKMA4265/Modul 1.
- Wiratna, Sujarweni dan Poly Endrayanto. 2012. Statistika untuk Penelitian. Yogyakarta : Graham Ilmu.

<https://www.rijal09.com/2018/02/> : Jumlah Perguruan Tinggi Negeri (PTN) dan Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di Indonesia Tahun 2018.