

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, C. P. M. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan (Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan)*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Alma, B. 2003. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. CV. Alfabeta: Bandung.
- Atmadinata, V., Idris, A & Rande, S. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman. Jurnal Ekonomi dan Manajemen, Volume 13, (1), 2016.*
- Azwar, S. 2004. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. 2008. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. 2009. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Branca, A. 1964. *Psychology The Science of Behaviour. Peparment of Psychology Delaware University: Allyn and Bacon, inc.*
- Desthiani, U. 2008. *Hubungan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan Hypermarket (Carrefour) Lebak Bulus*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Dirgantara, W. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pegunjung Museum Kartini Jepara.Tesis. Universitas Negeri Semarang.*
- Harun, H. I. 2013. *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa Pengguna Game Pointblank. Jurnal Online Fakultas Psikologi/02/09/2014.*
- Hati, W, H & Mariska, L. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Politeknik Negeri Batam. Jurnal Online Program Studi Administrasi Bisnis Terapan Politeknik Batam/20/11/2017.*
- Indahwati, R. 2008. *Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan Di Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan.* 11, [http://smartaccounting.files.wordpress.com/2011/03/pengukuran-kepuasan-mahasiswa-terhadappelayanan-pendidikan-di-jurusan-akuntansi.doc/24/09/2014.](http://smartaccounting.files.wordpress.com/2011/03/pengukuran-kepuasan-mahasiswa-terhadappelayanan-pendidikan-di-jurusan-akuntansi.doc/24/09/2014)
- Jurkowitsch, S et al. 2006. *Student Satisfacion Model for Austian Higher Education Providers Considering Aspects Of Marketing Communication.* Spesial Edition on Consumer Satisfaction-Global Perspective. Volume 2, Issue 3, 9-22
- Irawan, H. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

- Iskandar, L. 2012 . Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Universitas Atmajaya Dan Hubungannya Dengan Loyalitas Mahasiswa. *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Atmajaya Yogyakarta.
- Khayasta, A. 2011. A Study of Graduate Student Satisfaction Toward Service Quality of Universitas Thailand. *Thesis of Business Administration*. Webster University, <http://www.webster.ac.th/2012/pdf/thesis/2011-12/mba/Ashim%20Kayastha/Ashim%20Kayastha.pdf/23/09/2014>.
- Kotler, P. 1997. *Marketing For Health, Care Organizations*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P. 2008. *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium*. Jakarta: Benyamin Molan, PT. Gelora Aksara Pratama.
- Langi, Y., Paedong, S, M & Lombone, I. 2012. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Universitas Sam Ratulangi Menggunakan Analisis Faktor. *Jurnal Online 1 (1) 52-56 MIPA UNSRAT*. <Http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jmuo/20/11/2017>.
- Lupiyoadi, R. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa* . Edisi Ketiga. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyaningsih, L. A., & Suasana, I. G. A. K. G. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank OCBC NISP. *E-Jurnal Manajemen*. 5(1). 1-30
- Narbuko, C., & Achmadi, A. 2003. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pratiwi, S. 2011. Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Psikologi UIN Jakarta. *Pustaka: Jurnal Studi Pustaka dan Informasi*, Vol. 1, No.1, Juni 2015.
- Japrianto, E & Pramudita, Y, A. 2013. Analisa Pengaruh Costumer Value terhadap Costumer Satisfaction di De Kasteel Resto Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 1, No. 1, (2013) 1-7*.
- Rifai, A., & Suryani, A. 2016. Peran Customer Perceived Value Pada Kepuasan Pelanggan Tiket Online. *E-Jurnal Manajemen*. 5(6).3305-3334
- Srinadi, I. G. A. M & Nilakusmawati, D. P. E. (2008). Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan. *Jurnal Cakrawala Pendidikan, November 2008, Th. XXVII, No. 3*.
- Sugianto, J & Sugiharto, S. 2013. Analisa Pengaruh Service Quality, Food Quality, dan Price Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Yung Ho Surabaya, *Jurnal Manajemen Pemasaran PETRA. Vol. 1, No.2, 2013, Hal 1-10*.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Sureshchandar, G. S., Chandrasekharan, R., & Anantharaman, R. N. 2002. *The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction: A Factor Specific Approach. Journal of Services Marketing*, 16 (4): 363-379.
- Tjiptono, F. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: C. V ANDI OFFSET.
- Tjiptono, F. 2011. *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Udiutomo, P. 2011. Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Pelayanan Program Smart Ekselensia Indonesia. *Jurnal Pendidikan Dompot Dhuafa. Edisi 1*.
- Yusra, Z & Zikra, R. 2016. Kepuasan Wanita Berbelanja Produk Fashion Berdasarkan Cara Membeli. *Jurnal RAP, Vol, 7, No. 1, 1, Mei, hlm. 55-56*.
- Veloutsou, C., Gilbert, G. R., Mountinho, L. A & Goode, M. M. E. 2005. Measuring Transaction Specific Satisfaction in Services: Are the Measures Transfable Across Cultures. *European Journal of Marketing* (39).
- Wadwa & Raja. 2006. School Organization. *Journal Of Education*. Vol 72.
- Wibowo, A. S. 2013. Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan di Kota Purwokerto. Jakarta : Sinar Jaya
- Wijaya, D. 2012. Pemasaran Jasa Pendidikan. Jakarta: Salemba Empat.
- Wijaya, S. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Bagian Keuangan Dengan Metode Customer Satisfaction Index. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi, Vol. 3, No. 1, Februari 2017, Hal. 13-19*.
- Widodo, H. 2014. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar. *Jurnal Online PGSD FKIP UAD Yogyakarta/20/11/2017*.