

## DAFTAR PUSTAKA

### Hasil kutipan

- Abbas, S. (2008). *Manajemen Perguruan Tinggi*. Banda Aceh: Prenadamedia Group.
- Aly Mulyawan, Iwan Sidharta. (2014). *computech & Bisnis*.
- Amir, M. F. (2012). *manajemen mutu perguruan tinggi*. jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Aziz, S. (2016). *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi Koreksi dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design; Pendekatan Metode Kualitatif, kuantitatif, dan campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Diana, F. T. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Djokopranoto, R. E. (2006). *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*. Jakarta: Andi Yogyakarta.
- Mahmud, M. (2012). *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Nasution, N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rangkuti. (2002). *Measuring Costumer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Saharsaputra, U. (2015). *Manajemen Perguruan Tinggi: Strategi Menghadapi Perubahan*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi Offset.

### **Jurnal**

Ali Mulyawan & Iwan Sidharta, 2014, Determinasi Kualitas layanan akademik di STMIK MARDIRA Indonesia Bandung, *Jurnal Computech & Bisnis*, Vol. 8, no. 1, Juni 2014, 13-24 ISSN 2442-4943

Heni Jusuf, 2009, It Governance Pada Layanan Akademik On-Line Di Universitas Nasional Menggunakan Cobit (Control Objectives For Information And Related Technology) Versi 4.0, *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2009 (SNATI 2009) ISSN: 1907-5022 Yogyakarta, 20 Juni 2009.*

Marlin, Wiranto, Rudy, 2013, Analysis of Service Quality Using Servqual Method and Importance Performance Analysis (IPA) in Population Department, Tohon City, *International Journal of Computer Applications (0975 – 8887) Volume 70– No.19, May 2013.*

Nyoman Rinala, Made Yudana, Nyoman Natajaya, 2013, Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali, *e-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Administrasi Pendidikan (Volume 4 Tahun 2013).*

Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1985, A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implications for Future Research, *The Journal of Marketing*, Vol. 49, No. 4 (Autumn, 1985), pp. 41-50.

Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1988, SERVQUAL: a Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, volume 64 Number 1 Spring 1988.