

## DAFTAR PUSTAKA

- Arisutha, Damartaji, 2005. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Danim, Sudarwan. 2003. *Agenda Pembaharuan Sistem Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, Agus, *et.all.* 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: PPSK-UGM.
- Edward Sallis. 2008. *Total Quality Management in Education, Manajemen Mutu Pendidikan*. Versi Terjemahan Oleh Riyadi, Ahmad Ali dan Fahrurrozi. Jogjakarta: Ircisod.
- Endang, F., 2003, Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Administrasi Fakultas Ekonomi UNDIP, *Tesis*, Fakultas Ekonomi UNDIP, Semarang.
- Fajar, Laksana. 2008. *Manajemen Pemasaran, edisi pertama*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- John, J. Denise, *et.all.* 2003. *The Effects Of Employee Service Quality Provision And Customer Personality Traits On Customer Participation, Satisfaction, And Repurchase Intentions*. Dissertation. Boston: Louisiana State University.
- Kementrian Pendidikan Nasional., 2003., *Sistim Pendidikan Nasional.*, Jakarta, Undang Undang No.20 tahun 2003.
- Kementerian Pendidikan Nasional, 2010, *Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi (SPM-PT)*, Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.
- Kotler, P. 2009. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* , Jilid 1, Edisi ketigabelas, Jakarta, Erlangga.
- Lovelock, H.C and Wright, K.L. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Alih Bahasa Agus Widyantoro cetakan kedua, Jakarta: PT. INDEKS.
- Lupiyoadi. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Mastuhu. 2004. *Menata Ulang Pemikiran Sistem Pendidikan Nasional dalam Abad 21*. Yogyakarta: Safiria Insania Press dan MSI UII.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bina Aksara.

- Mulyadi, Setyawan, Johny. 2001. *Sistem Perencanaan & Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A.V., Berry, L.L., 1985, *A Conceptual Model of Services Quality and Its Implications for Future Research*, Journal of Marketing, Vol 49, Fall, pp 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A.V., Berry, L.L., 1988, *SERVQUAL : a Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing, Vol 64, pp 2-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A.V., Berry, L.L., 1994, *Reassessment of Expectation as a Comparison Standart in Measuring Service Quality; Implications for Further Research*, Journal Marketing, Vol 58, Jan 1994, pp 111-124.
- Parasuraman, A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.
- Prodi Keuangan dan Perbankan STEI Hamfara. 2011. *Akreditasi Program Studi STEI Hamfara*. Yogyakarta: STEI Hamfara.
- Prodi Keuangan dan Perbankan STEI Hamfara. 2011. *Akreditasi Program Studi STEI Hamfara, Buku III B Borang Akreditasi*. Yogyakarta: STEI Hamfara.
- Sadat, M. 2000. *Analisis Hubungan Kinerja Jasa Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan Mahasiswa: Studi Kasus Universitas Indonesia*. Tesis. Jakarta: Pascasarjana Universitas Indonesia.
- STEI Hamfara. 2011. *Envisioning STEI Hamfara*. Yogyakarta: STEI Hamfara.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RD*. Bandung: Alfabeta.
- Sujatmiko, Purnomo B. S., Rudy S., Murti A., 2013, "Upaya Peningkatan Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Hasil Analisis Metode *SERVQUAL* dan *Regresi Linier Berganda*", JEMIS, Vol. 1, No.1, hal. 2338-3925.
- Sunyoto, Hamingpraja. 2004. *Jaminan Kualitas Pelayanan Konsumen*. Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- Tampubolon, P. Manahan. 2004. *Manajemen Operasional, edisi pertama*. Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. 2004. *Kepuasan dalam Pelayanan*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

- Tutik Y., Sunarto, Leny N., 2013, “Kepuasan Mahasiswa FKIP UNS atas Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik”, Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi (BISE), VI. 1, No.1.
- Zeithaml, A.V., Parasuraman, A., Berry, L.L. 1990. *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations*. The Free Press, New York.
- Zeithaml, A.V., Bitner, M.J., 1996, *Services Marketing*, 2 ed., Mc. Graw Hill, North California.
- Zurui Z. S., 2005, “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU”, Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi, Vo. 1, No.1.