

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, W & Zahara, 2010. Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan di Politeknik Negeri Padang Eliyanora, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Padang, Padang, *Jurnal Akuntansi & Manajemen* Vol 5 No.2 Desember 2010 ISSN 1858-3687 hal 81-88
- Arambewela, R. and J. Hall, 2009. An empirical model of international student Satisfaction. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 21(4): p. 555-569.
- Barnes, James G., 2003. *Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Bei, Lien-T. and Chiao, Yu-Ching, 2001. An Integrated Model for The Effects of Perceived Product, Perceived Service Quality, and Perceived Price Fairness on Consumer Satisfaction and Loyalty. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 14: 125-141.
- Cronin, J. J. Jr., & Taylor, S. A. 1992. Measuring Service Quality: Reexamination and Extension. *Journal Marketing*, 56 (3): 55-68.
- Danim, Sudarwan, 2003. *Agenda Pembaruan Sistem Pendidikan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Daryanto, M., 2010. *Administrasi Pendidikan*, Cet. 6, Jakarta: Rineka Cipta
- Deming, W. E., 2000. *The New Economics: For industry Government, Education*. Cambridge: MIT Press.
- Departemen Pembangunan Wilayah, 2016. *Aspirasi Mahasiswa Departemen Pembangunan Wilayah*, Yogyakarta: Departemen PW.
- Departemen Pendidikan Nasional BAN-PT, Buku II Standard dan Prosedur Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi, 2007, Jakarta.
- Dimiyati, M., 2002. Analisis Kesenjangan Antara Harapan Dengan Persepsi Atas Kualitas Jasa Pendidikan Tinggi: Kasus di FE Universitas Jember Surabaya. *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*.
- Douglas, J., McClelland, R., dan Davies, J. 2008. *The Development of a Conceptual Model of Student Satisfaction with Their Experience in Higher Education*. *Quality Assurance Education*, 16 (1): 19-35.

- Duggirala, Mayuri, Chandrasekharan Rajendran, dan R. N. Anantharaman, 2008. *Patient-Perceived Dimensions of Total Quality Service in Healthcare. Benchmarking: An International Journal*, 15 (5): 560-583.
- Ferdinand, Agusty, 2006. *Metode Penelitian Manajemen*, Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Geldard, Kathryn & David Geldard, 2004. *Membantu Memecahkan Masalah Orang Lain dengan Teknik Konseling*, Penerjemah Agung Prihantoro, Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Ghozali, Imam, 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goleman, Daniel, 2002. *Emotional Intelligence*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gruber, T., Fub, S., Voss, R., dan Glaser-Zikuda, M. 2010. *Examining Student Satisfaction with Higher Education Services Using A New Measurement Tool. International Journal of Public Sector Management*, 23 (2): 105-123.
- Hamid, Edy , 2015. *Tiap Dua Hari, Satu Perguruan Tinggi Muncul di Indonesia*, <http://nasional.tempo.co/read/news/2015/06/04/079672015/tiap-dua-hari-satu-perguruan-tinggi-muncul-di-indonesia>, diunduh 6 November 15, Jam 20.40
- Hanafi, 2001. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa PT. Asuransi Astra (Garda oto) Cabang Makassar*, Tesis, Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin Makassar.
- Hidayati , Ana, 2014. *Analisis Kepuasan mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan di Fakultas Farmasi Universitas X*, Tesis, Yogyakarta.
- Ibrahim, Prabubento Cakti, 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Sekretariat Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Angkatan 2010 –2013 Universitas Telkom Bandung*, Skripsi, Bandung.
- Januarsar, Lufti, 2012. *Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan pada PT PLN (Persero) Area Kendari”* Skripsi, Universitas Hasanudin, Makasar.
- Jogiyanto, 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Edisi 6, Yogyakarta: BPFE.
- Kaihatu, Thomas Stefanus, 2010. *Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen, Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya*, *Jurnal Jurusan Ekonomi Manajemen*, Fakultas Ekonomi – Universitas Kristen Petra, Surabaya.

- Kandampully, J. 2000. The Impact of Demand Fluctuation on the Quality of Service: A tourism Industry Example. *Managing Service Quality*, 10 (1): 10-18. Lassar, Walfried M., Chris M. and Winsor, Robert D. 2000. Service Quality Perspectives and Satisfaction in Private Banking. *The International Journal of Bank Marketing*, 18: 181-211.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Garry, 2005. *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas, Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001. Edisi Pertama, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*, Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat & A. Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*: Jakarta, Salemba Empat.
- Madihah, Azka, 2012. “*Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan (Studi Kasus Program Studi Pascasarjana Kajian Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia*”, Tesis, Bogor, Institut Pertanian Bogor.
- Margaretha, 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*, Jakarta: Penerbit Mandar Maju.
- Mishra, Sanjaya, 2006. *Quality Confidence in Higher Education: an Introduction*, (Bangalore: Nasional Assesment and Accreditation Council), hlm. 5.
- Mastuhu, 2004. Menata Ulang Pemikiran Sistem Pendidikan Nasional dalam Abad 21. Yogyakarta: Safiria Insania Press.
- Moenir, H.A.S, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksar.
- Nasution, 2004. *Manajemen Jasa Terpadu (TotalService Management)*, Bogor: Ghlia Indonesia.
- Natalisa, Diah, 2007. Survey Kepuasan Pelanggan Program Studi Magister Manajemen Universitas Sriwijaya. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, Volume 5 Edisi 9.
- Oliver R. L., 1981. Measurement and Evaluation of Satisfaction Process in Retail Setting. *Journal of Retailing*, 57: 25-48.
- Pakpahan, Sondang Purnamasari, 2004. Persepsi mahasiswa UPBJJ-UT Medan tentang pelayanan akademik dan non-akademik yang diberikan oleh UPBJJ-UT Medan. *Jurnal pendidikan terbuka dan jarak jauh*, vol 5(1): 47-58.

- Pangkalan Data Pendidikan Tinggi Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, <http://forlap.dikti.go.id/perguruantinggi/homegraphpt>, diunduh tgl 22 Desember 2015, Jam 08.31 WIB
- Parasuraman, A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.
- Parasuraman, V., A. Zeithaml dan L. L. Beny, 1996. The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 40: 31-46.
- Parasuraman, V., A. Zeithaml dan L. L. Beny, 1988. Servqual A. Multiple Item for Measuring Customer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64 (1): 12-40.
- Parasuraman, V., A. Zeithaml dan L. L. Beny, 1985. A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research. *Journal of Marketing Research*, 49: 41-50.
- Pariseau, Susan E. dan McDaniel, J. R., 1997. Assesing Service Quality in Schools of Business. *International Journal of Quality & Reliability Management*. 14 (3): 204-218.
- Pasolong, Harbani, 2007. Teori Administrasi Publik, Bandung: Alfabeta.
- Prince, J. T. dan Daniel H. Simon, 2009. *Multimarket Contact and Service Quality: Evidence from Ontime Performance in the U.S. Airline Industry*. *Academy of Management Journal*, 52 (2): 336-354
- Rahayu, Sugi, 2013. *Ekspektasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta, Jurusan Pendidikan Administrasi Fise UNY: Yogyakarta*.
- Rangkuti, Freddy, 2002. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Edisi Pertama, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto & Winarsih, Atik Septi, 2007. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riyani, Nia, 2009. *Analisis Harapan dan Persepsi Pekanggan Terhadap Kualitas Kartu Indosat Multimedia Mobile (Im3) pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara*, Skripsi, Medan, Universitas Sumatera Utara.
- Sahib, M. Ikhsan, 2012. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Makassar Air Traffic Service Center Matsc Pt (Persero) Angkasa Pura I Makassar*, Tesis, Samarinda, Universitas Hasanudin.
- Samuelson, Jeniston, 2000. *Application of Quality Service Theory*. Published by John Wiley and Sons, USA.

- Santosa, Urip, 2009. *Sebagai Dosen Sudahkah Anda Menunaikan Tugas*. <http://fst.unair.ac.id/sebagai-dosen-sudahkah-anda-menunaikan-tugas/> diunduh 6 November 2015, Jam 22.00.
- Seniati, Liche, 2006. *Pengaruh Masa Kerja, Trait Kepribadian, Kepuasan Kerja, dan Iklim Psikologis Terhadap Komitmen Dosen Pada Universitas Indonesia*, Makara, Sosial Humaniora, 10 (2): 88-97.
- Soedjadi, F.X, 1995. *O &M (Organization and Methods) Penunjang Berhasilnya Proses Manajemen*, Jakarta : Haji Masagung.
- Soetopo, 1999. *Pelayanan Prima*, Jakarta, LAN RI.
- Stemvelt, Robert C., 2004. (Diterjemahkan oleh Purwoko) *Perception of Service Quality*. Allyn and Bacon, Massachusetts.
- Subanidja, Step, 2015. *Pengaruh dimensi jasa Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Studi Kasus lulusan Mahasiswa Universitas x di Jakarta*. [http://www.stiks-tarakanita.ac.id/files/Jurnal-Vol.2 No 1/1](http://www.stiks-tarakanita.ac.id/files/Jurnal-Vol.2_No_1/1). diunduh tgl 6 November 2015, jam 23.00.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan ke-17. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Hamingpraja, 2004. *Jaminan Kualitas Pelayanan Konsumen*, Yogyakarta, Penerbit Liberty.
- Sureshchandar, G. S., Chandrasekharan Rajendran, dan R. N. Anantharaman. 2002. The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction: A Factor Specific Approach. *Journal of Services Marketing*, 16 (4): 363-379.
- Tjiptono, Fandy, 2012. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandi, 2011. *Pemasaran Jasa*, IKAPI Jawa Timur, Surabaya: Bayu Media Publishing.
- Tjiptono, Fandi dan Chandra, 2011. Edisi 3, *Service, Quality, and Satisfaction*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandi dan Chandra, 2005. *Manajemen Kualitas Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandi, 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Penerbit Andi.

- Tjiptono, Fandi, 2004. Edisi Ke-empat, *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia, Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*, Edisi 1, Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy.1997. *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tubbs, Stewards L. & Moss, Sylvia, 2000. *Human Communication (Prinsip-Prinsip Dasar)*, Pengantar Deddy Mulyana, Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Wagiran, 2012. *Kepuasan Mahasiswa Jurusan Pendidikan Teknik Mesin Terhadap Layanan Akademik Dan Non Akademik*. Laporan Penelitian. Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
- Yong, C.Z., Yun , Y.W., Loh, L., 2003. (Diterjemahkan oleh Sutanto), *The Quest for Global Quality*, Jakarta: Pustaka Delapratasa.
- Yenny, Yuniarti, 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Ekstensi Fakultas Ekonomi Universitas Jambi Fakultas Ekonomi Universitas Jambi*, Jamb Trikonomika Volume 13, No. 1, Juni 2014, Hal. 49–61 ISSN 1411-514X (print) / ISSN 2355-7737 (online)
- Zeithaml, Valerie A., and Bitner, Mary Jo. 1996. *Services Marketing*. (1st edition). New York: McGrawHill
- Zeithaml, Valarie, A., Berry, L. dan Parasuraman, A. 1994. The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60: 31-46.