

- Abbas, Syahrizal. 2014. *Manajemen Perguruan Tinggi*. Jakarta: Kencana.
- Arambewela, Rodney dan John Hall. 2009. An Empirical Model of International Student Satisfaction. *Asia Pasific Journal of Marketing and Logistics*. Volume 21 nomor 4.
- Arif, Seema. 2013. Student Satisfaction and Impact of Leadership in Private Universities. *The TQM Journal*. Volume 25 nomor 4.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Atmanti, Hastarini Dwi. 2005. Investasi Sumber Daya Manusia Melalui Pendidikan. *Jurnal Dinamika Pembangunan*. Volume 02 Nomor 01.
- Becket, Nina dan Maureen Brookes. 2006. *Quality Assurance in Education*. Evaluating Quality Management in University Departments. Volume 14 Nomor 02.
- Cooper, D.R. dan Schindler, P. 2014. *Business Research Method*. Twelfth Edition. McGraw-Hill, Inc. Singapore.
- Ditjen Dikti Depdiknas. 2003. *Pedoman Penjaminan Mutu (Quality Assurance) Pendidikan Tinggi*. Jakarta: Ditjen Dikti Depdiknas.
- Ditjen Dikti Depdiknas. 2004. *Strategi Jangka Panjang Pendidikan Tinggi (HELTS) 2003-2010 Menuju Sinergi Kebijakan Nasional*. Jakarta: Ditjen Dikti Depdiknas.
- Ditjen Dikti Kemendiknas. 2010. *Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi (SPM-PT)*. Jakarta: Ditjen Dikti Kemendiknas.
- Djanali, Supeno. 2003. *Pedoman Penjaminan Mutu (Quality Confidence) Pendidikan Tinggi Bidang Akademik*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.
- Effendi, Sofian. 2003. *Pengelolaan Perguruan Tinggi Menghadapi Tantangan Global*. Seminar Nasional Majelis Rektor Nasional di Makassar.
- Effiyaldi. 2008. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Perpustakaan STIKOM Dinamika Bangsa. *Jurnal Media Akademik*. Volume 02 nomor 01.
- Elassy, Noha. 2015. The Concepts of Quality, Quality Assurance And Quality Enhancement. *Quality Assurance in Education* . Volume 23 Nomor 03.

Fernandes *et al.* 2013. Understanding Student Satisfaction and Loyalty in The UAE HE Sector. *International Journal of Education Management* volume 27 nomor 06.

Hamdi, Asep Saepul dan E. Bahruddin. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif: Aplikasi dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Deepublish.

Hardjosoedarmo, Sowarsono. 2004. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.

Hsieh dan Shannon. 2005. Three Approaches to Qualitative Content Analysis. *Qualitative Health Research*. Volume 19 nomor 05.

Idrus, Nirwan. 1999. Towards Quality Higher Education In Indonesia. *Quality Assurance in Education*. Volume 07 nomor 3.

Ihsani, D. W. 2005. Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Atribut Wisata Cangkung Garut, Jawa Barat. *Skripsi*. Departemen Ilmu-ilmu Sosial Ekonomi Pertanian, Fakultas Pertanian, IPB. Bogor.

Indrajat, Richardus Eko dan Richardus Djokopranoto. 2004. *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*. Jakarta.

Irawan, H. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Kotler, P. 2000. *Marketing Management 9th Edition*. New Jersey. Prentice Hall International. Inc.

Kusuma, Imma Helianti. 2006. Manajemen Pendidikan di Era Reformasi. *Jurnal Pendidikan Penabur*. Nomor 06 halaman 79-81.

Latif, Latifah Abdol, dkk. 2016. Prioritizing Services and Facilities In a Higher Education Institution: Importance-Satisfaction Quadrant and Gap Analysis. *Asian Association of Open Universities Journal*. Volume 11 nomor 1.

Lim, Fion Choon Boey. 2007. Understanding Quality Assurance: A Cross Country Case Study. *Quality Assurance in Education*. Volume 16 nomor 2.

Lubis, Chairuddin P. 2004. *e-USU Reposirtory*. Implementasi Tridharma Perguruan Tinggi dalam Mendukung Disiplin Nasional.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Mahmud, Marzuki. 2012. *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: Rajawali Pers.

Martilla, John A. dan John C. James. 1977. Importance Performance Analysis. *Journal of Marketing*. pp 77-79.

Miles, M.B. dan Huberman, A.M. 1994. *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook 2nd edition*, Thousand Oaks, CA: Sage.

Mintzberg, H. Structuring Organization, dalam Segal-Horn, Susan. 1999. *The Strategy Reader. Blackwell business*. Chapter 10.

Mulyadi. 2001. *Balanced Scorecard*. Jakarta: Salemba Empat.

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*. Volume 05 nomor 01.

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 63 Tahun 2009 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.

Peraturan Presiden. 2005. Peraturan Pemerintah RI Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.

Rahmayanti, Mina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rami rez, Gerardo Blanco-Ramírez dan Joseph B. Berger. 2014. Rankings, Accreditation, And The International Quest For Quality: Organizing An Approach To Value In Higher Education. *Quality Assurance in Education*. Volume 22 Nomor 01.

Ratminto dan Atik Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Republik Indonesia. 2003. Undang-undang RI Nomor 20, Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional.

Republik Indonesia. 2012. Undang-undang Nomor 12, Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi.

Reynolds, L. 1994. *Beyond Total Quality Management*. Great Britian: Sheldon Press.

Sallies, Edward. 2007. *Total Quality Management in Education*. Yogyakarta: IRCiSoD.

Segev, Eli. 1987. Strategy, Strategy Making and Performance: An Empirical Investigation. *Management Science*. Volume 33 nomor 2.

Semiawan, C. R. 1998. *Pendidikan Tinggi Peningkatan Kemampuan Manusia Sepanjang Hayat Seoptimal Mungkin*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.

Sudarwan, D. 1995. *Pendidikan Media Komunikasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sulaiman, Ahmad dan Udik Budi Wibowo. 2016. Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Pendidikan di Universitas Gadjah Mada. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*. Volume 04 Nomor 01.

Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Susanto, Hery. 2014. Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (Upbjj) Matara. *Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh*. Volume 15, Nomor 2.

Suti, Marus. 2011. Strategi Peningkatan Mutu Di Era Otonomi Pendidikan. *Jurnal MEDTEK*. Volume 27 nomor 2.

Tampubolon, D. P. 2001. *Perguruan Tinggi Bermutu Perguruan, Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad 21*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Tellefsen, T. E. 1990. *Improving College Management: An Integrated System Approach*. California: Jossey-Bass.

Tim Bahasa BP. 1999. *Kamus Besar Bahasa Indonesia: Edisi Revisi*, Jakarta: Balai Pustaka.

Tjiptono, F. dan Diana, A. 1995. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.

Undang-Undang No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

Wibowo, Erwin Dwi Edi. t.t. Orientasi Mutu: Inovasi Pemberdayaan Pendidikan Di Perguruan Tinggi Swasta. *Paper Fak ISIP Jurusan Administrasi Niaga Universitas Pandanaran*.

Wilkins, Stephen dan Melodena Stephens. 2013. Assessing Student Satisfaction in Transnational Higher Education. *International Journal of Educational Management*. Volume 27 nomor 2.

Zeithaml, Parasuraman dan Berry. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions And Expectations*. USA: The Free Press.