

DAFTAR PUSTAKA

- Ana, H., Achmad, F., & Sumarni. 2014. Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Administratif di Fakultas Farmasi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. *Jurnal Pharmacia*, Vol. 4, No. 1.
- Azizah, dan Ali, H. 2009. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Konsumen Dalam Memutuskan Pembelian Jasa. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, Vol 9 , No 2. Jambi.
- Eka Heru Lodhita. 2013. *Analisis Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode IPA(Importance Performance Analysis) Dan CSI(Customer Satisfaction Index) Studi Kasus Pada Toko Oen*, Malang. Skripsi. Universitas Malang.
- Elis. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Charly VHT Family Karaoke Cabang Garut). *Jurnal Manajemen. Universitas katolik Parahiyangan. Vol.14, No. 2.*
- Gultom, K. Dedek. 2014. Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. UMSU. *Jurnal Manajemen & Bisnis Vol. 14 No. 01.*
- Herdiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Penerbit Gaya Media. Yogyakarta.
- Hermawan, H. 2015 Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan, Keputusan Dan Loyalitas Konsumen Dalam Pembelian Roti Ceria Di Jember. *Jurnal manajemen dan bisnis Indonesia, Vol 1, No 2.* Jember.
- Hidayati, A Fuadholi , A, dan Sumarni. 2014. Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Admidnitratif di Fakultas Farmasi Universitas Ahmad Dahlan. Yogyakarta. *Jurnal Pharmacia*, Vol 4, No.1. Yogyakarta.
- JelajahLampung.April2016.11febuari.2018.<<http://www.jelajahlampung.com/2016/04/perguruan-tinggi-di-lampung.html?m=1>.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi tiga belas jilid 1. PT. Gelora Aksara. Jakarta.
- Lupiyoadi, R, dan Ikhsan, R, B. 2015. *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi, dan Parasuraman. 2013. *Menejemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.

- Novita, Sari. 2013. Analisis Kualitas Jasa Pendidikan Menggunakan Model Servqual. Bandar Lampung: Jurnal Bisnis Darmajaya, Vol. 01 No. 01.
- Rahmawati, D 2013. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa, *Jurnal Economia*, Vol 9, No 1. Yogyakarta.
- Ratnasari. R. T. R, dan Aksa, M. H. 2011. *Menejemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Ghalia Indonesia. Bogor.
- Sanusi, A. 2011. *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Sugiyono. 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, F. 2008 *Service, Quality and Satisfaction*. Andi. Yogyakarta
- Tjiptono. 2011. *Service Quality and Satisfaction*. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono. 2014. *Service Quality and Satisfaction*. Andi. Yogyakarta
- Tjiptono. 2015. *Service Quality and Satisfaction*. Andi. Yogyakarta
- Tjiptono, dan Chandra. 2016. *Service Quality and Satisfaction*. Andi. Yogyakarta
- Wijaya, S. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bagian Keuangan Dengan Metode Customer Satisfaction Index. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Menjemen Sistem Informasi*, Vol 3, No 1, p11-17. Bali.