DAFTAR PUSTAKA

Anggraini , Lulu Dian, Panji Deoranto dan Dhita Morita Ikasari.”Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index”, Jurnal Industri Vol 4 No 2 Hal 74 – 81

Darmajaya, IIB. 2017. Panduan Penyusunan Karya Ilmiah. Jurusan Manajemen IIB Darmajaya Bandar Lampung.

Devani, Vera dan Rizki Azwar Rizko,” Analisis Kepuasan Pelanggandengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Potential Gain In Customer Value (PGCV) “, jurnal Vol.2, No 2, Agustus 2016.

Dyah , Hartati Wahyuningsih,”Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pembelajaran Di Jurusan Sistem Komputer Dengan Metode Skala Likert”, Jurnal Ilmiah Go Infotech Volume 20 No. 2, Desember 2014.

Fikri, Sirhan dan Wahyu Wiyani dan Agung Suwandaru, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa”, Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 3 No.1, Januari 2016.

Hasrudin Usman,” Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelaksanaan Tera Ulang Alat Ukur Takar Timbang dan Perlengkapannya pada Bidang Metrologi di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah, e-Jurnal Katalogis, Volume I Nomor 1, Desember 2012 hlm 29-35.

Hermawan, Haris,”Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan, Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Dalam Pembelian Roti Ceria Di Jember”, .Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia Vol. 1 No. 2 Desember 2015.

Husnayetti.”Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dan Proses Belajar Mengajar Di Perguruan Tinggi X”. Jurnal Liquidity Vol.1. No.2, Juli-Desember 2012, hlm. 115-124.

Ida Farida, Achmad Tarmizi dan Yogi November,”Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran 7p Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Gojek Online”, Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis Vol.1, No.1, Juni 2016 : 31-40.

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.

Novita, Sari. 2013. *Analisis Kualitas Jasa Pendidikan Menggunakan Model Servqual*. Bandar Lampung: Jurnal Bisnis Darmajaya, Vol. 01 No. 01.

Marknesis.2009.*Customer Satisfaction and Beyond.*Yogyakarta.Penerbit Jelajah Nusa.

Mulyani, Rohanda,” Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi Di Upt Perpustakaan Unpad”, Vol.3/No.1, Juni 2015, hlm. 111-120.

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.

Sugiyono. 2009. Metodologi Penelitian Bisnis. Alfabeta. Bandung.

Sugiyono.2016.Metode Penelitian. Penerbit Alfabeta. .Bandung.

Tjiptono, F. 2008 *Service, Quality and Satisfaction.* Andi. Yogyakarta

Tjiptono Fandi.2006.Manajeman Jasa. Edisi pertama Yogyakarta : Andi.

Tjiptono, dan Chandra. 2011 *Service, Quality and Satisfaction*. Andi. Yogyakarta.

Wijaya, S. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bagian Keuangan Dengan Metode Custumer Satisfation Index. Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Menjemen Sistem Informasi, Vol 3, No 1, p11-17. Bal