

## DAFTAR PUSTAKA

- Ana, H., Achmad, F., & Sumarni. 2014. *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Administratif di Fakultas Farmasi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta*. *Junal Pharmacia*, Vol. 4, No. 1.
- Dhine A. & Putu N. 2015. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) pada PDAM Tirtawening Kota Bandung*. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Bandung. Vol.2, No.3.
- 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
- Fatmawati, Endang. *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Administrasi Fakultas Ekonomi Undip*. *Dialogue*”JIAKP, Vol. 1, No. 2 Mei 2004
- 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.
- Heru, Eka Lodhita. 2014. *Analisis Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode IPA(Importance Performance Analysis) Dan CSI (Customer Satisfaction Index) Studi Kasus Pada Toko Oen, Malang*. Unbraw. *Jurnal Teknologi Industri Pertanian*
- Kotler, Philip dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13 Jilid 1).
- Lupiyoadi Rambat. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba Empat.
- Novita, Sari. 2013. *Analisis Kualitas Jasa Pendidikan Menggunakan Model Servqual*. Bandar Lampung: *Jurnal Bisnis Darmajaya*, Vol. 01 No. 01.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit Alfabeta Bandung.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction (ed 3)*. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Andi : Yogyakarta
- <https://www.darmajaya.ac.id/id/profil/>, diakses pada tanggal 27 Januari 2018.
- <http://forlap.dikti.go.id/perguruan tinggi>, diakses pada tanggal 08 April 2018.