

DAFTAR PUSTAKA

- Abror. “
Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang”, *Jurnal Ilmiah, Ilmu-ilmu Social Budaya dan Ekonomi*, Vol. 7, No. 2, Oktober 2011, p. 123.
- Agung Kresnamurti R.P., “Analisis Kualitas Pelayanan Serta Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan”, *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, Vol.2, No1, Juli 2011, p.137.
- Anggoro Panji N, “Analisis Faktor-Faktor kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi “AUB” Surakarta,
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT
- Arthur Sitaniapessy, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa jurusan administrasi niaga politeknik Negeri Ambon”, Vol. 3, No. 1, Maret 2009, p. 64.
- Ching Ku Yeh. *Leadership*. Alabama: Umi Microform, 2008.
- Djaali, dan Pudji Muljono. *Pengukuran dalam Bidang Pendidikan*, Jakarta: Grasindo, 2008.
- Djoko Lesmana Radji, “Hubungan Citra Merk, Kepuasan, dan Loyalitas Konsumen”, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 10, No. 1, p. 25.
- Evangelos Grigoroudis dan Yannis Siskos. *Customer Satisfaction Evaluation*. New York: Springer, 2010
- Fandy Tjiptono. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi, 2001
- Gaguk Margono, “Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa sebagai Pelanggan Internal”, *Jurnal Ilmiah Econosains*, Vol. 2, No. 4, Agustus 2004, p. 4.
- Gloria K.Q Agyapong, “The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility
- Hartono. *Statistik untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011
- Husein Umar. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pusaka Utama, 2000.

- Industry – A Case of Vodafone (Ghana)”, *International Journal of Business and Management*, Vol. 6, No. 5; May 2011, p. 205
- J. Supranto, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan
- Joan L. Giese dan Joseph A. Cote, “Defining Consumer Satisfaction”, *Academy of Marketing Science Review*, Vol. 2000 , No. 1, 2002, p. 1.
- Karsono, “Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Switching dalam Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesetiaan Pelanggan”, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 6, No.2, September 2008, p. 13.
- Kotler dan Armstrong. Dasar-dasar Pemasaran. Jakarta: Indeks, 2001.
- Mandeepsingh, “Building Customer Loyalty Through Value Added Services”, *A Case of Telecom Sector*, Vol. 17, p. 30.
- Maya Ariyanti,
“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Widyatama”, *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Ekonomi*, Vol. 7, No. 3, Feb 2006, p. 875.
- Mohammad Arief,
“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Loyalitas Mahasiswa Universitas Trunojoyo”, *Jurnal Studi Manajemen*, Vol. 4, No. 1, April 2010, p. 44.
- Mohammad Asegaf, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan”, *Jurnal Ekobis*, Vol. 10, No.2, Juli 2009, p. 173.
- Rambat dan Lupiyoadi. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Rosady Ruslan, Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008.
- Sudjana. *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito, 2005.
- Supardi. *Aplikasi Statistik dalam Penelitian*. Jakarta: PT Ufuk Publishing Home, 2012.