

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Eriyanto, *Analisis Isi: Pengantar Metodologi untuk Penelitian Ilmu Komunikasi dan Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2015.
- Gaising, Syarifuddin dan Suryanto, *Public Relations*, Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2016.
- Kasmir, *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers. 2017.
- Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, Jakarta: Salemba Empat. 2016.
- Madhusudanarao, *MBA Education. Prospectives, perspectives and retrospectives*, USA: Ventus Publishing, 2012.
- Mardo, Subagiyo Ali, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Deepublish. 2016.
- Maolani, Rukaesih, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: FMIPA UNJ. 2010.
- Priyatno, Duwi, *Paduan Praktis Olah Data Menggunakan SPSS*, Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 2017.
- Priyatno, Duwi, *Teknik Mudah Dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS*, Yogyakarta:Gava Media, 2010.
- Rangkuti, Freddy, *Customer Service Satisfaction & Call Center berdasarkan ISO 9001*. Jakarta: Gramedia Pustaka. 2013.
- Ruslan, Rosady, *Public Relation & Media Komunikasi*, Jakarta: Rajawali Pers. 2016.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiha, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: ANDI OFFSET. 2013.
- Soemirat, Soleh dan Elvinaro, *Dasar-Dasar Public Relations*, Bandung: Remaja Rosdakarya.2010.
- Sugiyono.*Metode Penelitian Pendidikan: PendekatanKuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2009.

- Suntoyo, Danang, *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: CAPS. 2012.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: ANDI OFFSET. 2011.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: ANDI OFFSET. 2016.
- Tjiptono, Fandy, *Service Management*, Yogyakarta: ANDI OFFSET. 2017.
- Triyono, Rachmat, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Papyrus Sinar Siniati, 2015.
- Vladimir L., *Smart Education and Smart e-Learning*, New York: Springer, 2015.
- Wahyu, Setyo, *Statistika Ekonomi Konsep, Teori dan Penerapan*, Malang: UB Press. 2017.

Jurnal

- Ambartiasari, Geta, dkk., *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Fasilitas Kampus terhadap Kepuasan dan Dampaknya kepada Loyalitas Mahasiswa Politeknik Indonesia-Venezuela*. *Jurnal Manajemen dan Inovasi*, Volume 8, Nomor 3, Oktober 2017. ISSN 1693-9727.
- Arinda, Rifka, dkk., *Pengaruh Citra Institusi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Universitas Moch. Sroedji Jember*. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. Volume 9. Nomor 2. Juli 2015. ISSN 2623-0879.
- Chandra, Teddy, dkk., *The Effect of Service on Student Satisfaction and Student Loyalty: An Empirical Study*. *Journal of Social Studies Education Research*. Volume 9. Issue 3. 2018. ISSN 1309-9108.
- Dora, Yenny Maya, *Analysis Effect of Service Quality, Educational Facilities, and Method of Learning, Student Satisfaction and Loyalty to Student – Studies in the University of Widyatama Bandung*. *European Journal of Social Sciences Education and Research*, Volume 4, Issue 3, August 2017, ISSN: 2411-9563.
- Heriyanto, *Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya Tangerang Banten*. *Jurnal Vijjacariya*, Volume 4. Nomor 1, Juni 2017. ISSN 2442-6016.
- Hermawan, Dadang, dkk., *Higher Education Image and Cost: The Effect and Impacts on Student Satisfaction and Trust (A Study On Private University Student Majoring In Ict In Indonesia)*. *International Journal of Economic Practices and Theories*, Volume 4, Issue 4, July 2014, ISSN 2247-7225.

- Yuniarti, Yenny, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Ekstensi Fakultas Ekonomi Universitas Jambi*. Jurnal Ekonomi Trikonomika, Volume 13, Nomor 1, Juni 2014, ISSN: 2355-7737, h. 49-61.
- Nurmalasari, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Akademi Kebidanan Aisyiyah Pontianak*. Jurnal Khatulistiwa Informatika, Volume.2, No. 2, Desember 2014, ISSN 2339-1928.
- Rahman, Wahyudin, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Luwuk*. Jurnal EMOR, Volume 2, Nomor 2, 2017. ISSN 2581-2262.
- Subagiyo, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Institusi terhadap Kepuasan Mahasiswa LP3I Cilegon*. Jurnal Lentera Bisnis. Volume 4. Nomor 1. Mei 2015. ISSN 2252-9993.
- Santoso, Fuji, dkk., *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014-2016 Universitas Islam Malang*. e-Jurnal Riset Manajemen, Volume. 06, Nomor. 8, Agustus 2017, ISSN 2302-6200.

Internet

- Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN PT). 2019 (https://www.banpt.or.id/grafik_per_provinsi_pt).
- Pangkalan Data Pendidikan Tinggi Kementerian Riset dan Pendidikan. 2019 (<https://forlap.ristekdikti.go.id/perguruantinggi/homegraphpt>).
- Surya, Putu Merta, Ketua BEM UNJ Di-DO Kampus, Dekan Membela 06 Januari 2016. (<https://www.liputan6.com/news/read/2405354/ketua-bem-unj-di-do-kampus-dekan-membela>).