

DAFTAR PUSTAKA

Djaali dan Pudji Muljono. *Pengukuran dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: Grasindo. 2008.

Eswika Nilasari & Istianti dalam Jurnal “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo*”. 2015.

Faris L. Lumentut dan Indrie D. Palandeng dalam Jurnal “*Fasilitas, Servicescape, Dan Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Mcdonald’s Manado*”. 2014.

Febriany Feibe Rosaline Tuerah dalam Jurnal “*Analisis Kualitas Layanan Akademik Dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa*”. 2015.

Gloria K.Q Agyapong dalam Jurnal “*The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry – A Case of Vodafone (Ghana)*”. 2011.

Hery Susanto dalam Jurnal “*Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (Upbjj) Mataram*”. 2014.

Jarot Prianggono dan Dax E.S. Manupputy dalam Jurnal “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Di Samsat Balikpapan*”. 2011.

Joan L. Giese dan Josep A. Cote dalam Jurnal “*Defining Consumer Satisfaction*”. 2002.

Kusnadi, Edi dalam Jurnal “*Menentukan Karakteristik Kepuasan Mahasiswa Sebagai Pelanggan Internal Melalui Aplikasi Analisis Faktor*”. 2008.

- Napitulupulu, Paimin. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: PT Alumni cetakan ke-2. 2012.
- Novirsari, Emma dalam Jurnal “*Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Keliling Di Unit Pelayanan Terpadu (Upt) Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara (Dispendasu) Medan Utara*”. 2011.
- Prasetyo, Bambang dan Jannah, Lina Miftahul. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo. 2005.
- Ratminto & Winarsih, Atik Septi. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2013.
- Santoso, Teguh. *Marketing Strategic*. Jakarta: Suka Buku. 2011.
- Sarmiadi dalam Jurnal “*Analisis Kinerja Perusahaan Yang Dipengaruhi Oleh Kepuasan Kerja Karyawan Dan Kepuasan Pelanggan*”. 2008.
- Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara. 2007.
- Sudjana. *Metode Statistika Keenam*. Bandung: Tarsito. 2002.
- Sugiyono. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta. 2012.
- Teguh Sanjaya, Dkk Dalam Jurnal “*Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap Kabupaten Banyuwangi*.”
- Tjiptono, Fandy & Diana, Anastasia. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi. 2003.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi. 2000.

_____. *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi.
2002.

_____. *Service Management*. Yogyakarta: Andi. 2012.

Tutik Wahyuningsih dalam Jurnal “*Kepuasan Mahasiswa Fkip Uns Atas Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik*”. 2013.