

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, Maman et. al., *Dasar-Dasar Metode Statistk Untuk Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia, 2011.
- Anwar, Ali. *Statistika untuk Penelitian Pendidikan dan Aplikasinya dengan SPSS dan Excel*. Kediri: IAIT Press, 2010.
- Ali Hanafiah, “Analisi Dampak Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Loyalitas Mahasiswa dengan Kepuasan Mahasiswa sebagai Variabel Intervening”, *Jurnal Ilmiah Manajemn dan Bisnis*, Vol 1, No 3, 2015, 2.
- Ali Mulyawan dan Rinawati, “Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Implikasinya Pada Loyalitas Mahasiswa”, *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, Vol. 10, No. 2, Oktober 2016, 124.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Avianti. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya, 2005.
- Ciptono, Fandy. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset, 2001.
- Daryanto. *Kamus Bahasa Indonesia Lengkap*. Surabaya: Apollo, 1997.
- Evans, Ian G. *Marketing For School*. New York: Cassel, 1995.
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty: How to Keep It*. New York: Lexington Books 1230 Avenue of American, 1995.
- Hartini, Ninik Sugih. *Pelaksanaan Sistem Administrasi Akademik di Politeknik Seni*. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta September 2010.
- Haryono, Budi. *How to Manage Costumer Voice*. Yogyakarta: Andi, 2013.
- Hill, F.M. *Managing Service Quality in Higher Education: The Role of Student As Primary Consumer (Quality Assurance in Education, 1995)*, 3: 10-21.
- Kaihatu, Thomas Stefanus. “Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya”, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol 10, No 1, 2008, 68.
- Kitcharoen, Krisna. *The Importance-Performance Analysis Of Service Quality In Administrative Department Of Private Universities In Thailand*”, *ABAC Journal*, Vol. 24, No. 3, 18.
- Kolter, Philip. *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenius, Terjemahan Indonesia oleh Hendra Teguh, Ronny A. Rusli dan Benyamin Molan*. Jakarta: Prenhallindo, 2002.

- Kurniati, Echi dan Kadarsih. "Mengukur Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan BAAK AMIK AKMI Baturaja", *Jurnal Ilmiah Matrik*, Vol. 19, No. 3, Desember 2017, 238.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2009.
- _____. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2001.
- _____. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Margono. *Metodologi Penelitian Pendidikan* Jakarta: Reneka Cipta, 2000.
- Nigel, Hill. *Hand Book of Customer Satisfaction Measurement*. Cambridge: Great Britain University Press, 1996.
- Nyoman Rinala, dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali", *E-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Administrasi Pendidikan*, Vol 4, 2013, 2.
- Parasuraman, A. Valerie Zeithaml, dan L.Berry. "Servqual: Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol. 17, No. 2, 2002, 15.
- Patton, Patricia. *EQ Pelayanan Sepenuh Hati, Meraih EQ untuk Pelayanan yang Memuaskan Pelanggan*. Jakarta: Pustaka Delapratasa, 2000.
- PP RI No. 10 Th. 1999, tentang Pendidikan Tinggi, Pasal 1, ayat 6.
- Prasetyaningrum, Indah Dwi. "Analisis Pengaruh Pembelajaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa". Tesis Magister, Universitas Diponegoro, Semarang. 2009.
- Prasetyo, Bambang. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010.
- Purwanto. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008.
- Ibnu Hajar. *Dasar-Dasar Penelitian Kuantitatif dan Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2003.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Reynold, Kristy E and Mark J Arnold. "Customer Loyalty to the Salesperson and the Store Examining Relationship Customer in an Upscale Retail Context", *Journal of Personal Selling and Sales Management*, Vol. 20, no. 2, 2000, 91.

- Sallis, Edward. *Total Quality Management In Education (Manajemen Mutu Pendidikan) Terjemahan Indonesia Oleh Ahmad Ali Riyadi Dan Fahrurrozi*, (Yogyakarta: IRCiSoD), 67-71.
- Siagian, Yolanda M. *Supply Chain Management dalam Dunia Bisnis*. Yogyakarta: Grasindo, 2005.
- Sinambela, L. P. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta, PT. Bumi Krasa, 2010.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2006.
- _____. *Statisti Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2005.
- _____. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- _____. *Cara Mudah Menyusun: Skripsi, Tesiss, dan Disertasi*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- _____. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2007.
- Sukardi. *metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 2004.
- Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: untuK menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- _____. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006.
- Suranto. *Manajemen Mutu Dalam Pendidikan*. Semarang: CV. Ghyyas Putra, 2009.
- Tim Revisi Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah STAIN Kediri. *pedoman penulisan karya ilmiah*. Kediri: STAIN Kediri, 2014.
- Tjiptono, Fandi. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi, 2004.
- Trianto. *Pengantar Pendidikan bagi Pengembangan Profesi Pendidikan dan Tenaga Pendidikan*. Jakarta: Kharisma Putra Utama, 2010.
- Tjiptono, Fandi. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi, 2004.
- Valerie A. Zeithaml, dan Mary Jo Bitner. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. United States of America: Irwin McGraw-Hill, 2000.
- Wahyuningsih, Sri Endah. "Tingkat Loyalitas Mahasiswa Atas Jasa Pendidikan Di Perguruan Tinggi", *Lembaran Ilmu Pendidikan Jilid 36*, No. 2 Desember 2007, 132.