

## DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, Syahrial. (2009). *Manajemen Perguruan Tinggi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Arikunto, Suharsimi. (1996). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asmawi, M. (2005). *Strategi Meningkatkan Lulusan Bermutu di Perguruan Tinggi*, dalam Makara, Sosial Humaniora [Online], Volume 9 (2), 66-71. Tersedia: <http://jurnal.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/a6f213f61.pdf> [08 Desember 2010]
- Chandra Gregorius dan Fandy Tjiptono. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Dhanay. (2009). *Pendekatan TQM Dalam Manajemen Mutu Pelayanan Jasa Pendidikan*. [Online]. Tersedia: <http://www.dhanay.co.cc/2009/09/pendekatan-tqm-dalam-manajemen-mutu.html> [17 Februari 2011]
- Gaffar, Fakry. (1999). *Perkembangan IKIP Bandung (UPI) Tahun 1995-1999*. Bandung: UPI.
- Ghafur, Hanief Saha. (2008). *Manajemen Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi Indonesia (Suatu Analisis Kebijakan)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Giantari, I Gusti Ayu Ketut dkk. (2008). *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Belajar Mengajar Di Program Diploma III FE UNUD*. Dalam Buletin Studi Ekonomi [Online], Volume 13 (1), 52-66. Tersedia: <http://ejournal.unud.ac.id/abstrak/giantari.pdf> [25 Januari 2011]
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. (2002). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.

- Kanaidi. (2009). *Teori Kepuasan*. [Online]. Tersedia: <http://ken-kepuasan.blogspot.com/2009/06/teori-kepuasan.html> [17 Februari 2011]
- Nazir, Moh. (1988). *Metode Penelitian*. Jakarta Timur: Ghalia Indonesia.
- Prasetyaningrum, Indah Dwi. (2009). *Analisis Pengaruh Pembelajaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus Pada Undaris Ungaran)*. Tesis pada Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro. [Online]. Tersedia: [http://eprints.undip.ac.id/17785/1/Indah\\_Dwi\\_Prasetyaningrum.pdf](http://eprints.undip.ac.id/17785/1/Indah_Dwi_Prasetyaningrum.pdf) [30 Januari 2011]
- Rangkuti, Freddy. (2006). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramdia Pustaka Utama.
- Rosyid, M. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan*. [Online]. Tersedia: <http://www.rosyid.info/2010/06/metode-penelitian-pendidikan.html> [17 Februari 2011]
- Sallis Edward. (2007). *Total Quality Management in Education*. Yogyakarta: IRCiSoD.
- Suardana, I Made. (2007). *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Jasa Pendidikan pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi <sup>amm</sup>(STIE <sup>amm</sup>) Mataram*. Dalam Jurnal Valid [Online], Volume 4 (1), 57-69. Tersedia: <http://jurnal.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/41075769.pdf> [17 Februari 2011]
- Suhardan, Dadang. (2006). *Supervisi Bantuan Profesional*. Bandung: Mutiara Ilmu.
- Sugiyono. (2002). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Tampubolon. (2001). *Perguruan Tinggi Bermutu*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Tim Pengembang Kurikulum. (1983). *Sistem Administrasi Akademik*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.

Tjiptono, Fandy. (2005). *Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.

\_\_\_\_\_. (2010). *Metode Penelitian, Jenis Penelitian, Macam-Macam Data Penelitian*. [Online]. Tersedia: <http://musyawarahipa.wordpress.com/2010/08/31/metode-penelitian-jenis-penelitian-macam-macam-data-penelitian/> [17 Februari 2011]

Universitas Pendidikan Indonesia. (2007). *Kurikulum, Ketentuan Pokok dan Struktur Program*. Bandung: UPI.

Universitas Pendidikan Indonesia. (2010). *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Bandung: UPI.

\_\_\_\_\_. (2009). *Konsep Dasar Kepuasan Klien*. [Online]. Tersedia: <http://nursingbegin.com/konsep-dasar-kepuasan-klien/> [30 Januari 2011]