

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari (2005). *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*, Bandung: Alfabeta.
- Alma, Buchari (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta.
- Ardianto, Elvinaro (2013). *Handbook of Public Relation: Pengantar Komprehensif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Arief, Meta (2010). *Pengaruh Reputasi, Bukti Jasa, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Nilai Jasa Perguruan Tinggi BHMN di Jawa Barat (Hasil Studi pada FMIPA)*, Bandung: UNPAD Press.
- Bradley T. Gale (1994). *Managing Customer Value.*, New York: The Free Press.
- Creswell, John W., *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*, edisi ketiga, (2010), Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Deming, W. Edwards (1994). *The New Economics: For Industry, Government, Education second edition*, London: MIT Press.
- Diknas RI, Tim Penyusun. *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman*, edisi ketiga. Jakarta : Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. 2004.
- Fandy Tjiptono (2007). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi.
- Fandy Tjiptono (2000). *Service Management mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi.
- Fandy Tjiptono (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, Imam (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Rincian SPSS*, Semarang: UNDIP
- Hair, Joseph F. JR (2007). *Multivariate Data Analysis*, Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Husen Umar (2003). *Metode Penelitian Aplikasi dalam Pemasaran*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Husen Umar (2002). *Metode Riset Bisnis*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kartajaya, Hermawan (2004). *Hermawan Kartajaya on Marketing*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Wiwik Istiyarini, 2015

PENGARUH NILAI JASA TERHADAP CITRA INSTITUSI

MELALUI MEDIASI KEPUASAN MAHASISWA : Survei Terhadap Anggota Perpustakaan tahun 2012-2014 di Perpustakaan ITB

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Kotler, Philip & Gary Armstrong (2014). *Principles of Marketing 15th ed.*, Harlow: Pearson.
- Kotler, Philip & Kevin Lane (2009). *Marketing Management 13th ed.*, New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip & Kevin Lane (2009). *Manajemen Pemasaran 13th ed.*, Jakarta: Erlangga.
- Kusnendi (2008). *Model-Model Persamaan Struktural: Satu dan Multigroup Sampel Dengan LISREL*, Alfabeta
- Prentice Hall Kotler, Philip (2004). *Marketing Insights from A to Z: 80 Konsep Yang Harus Dipahami Oleh Setiap Manajer*, Jakarta: Erlangga.
- Parasuraman, A., et al., 1990, *Delivering Quality Service – Balancing Customer Perception and Expectation*, Collier Macmillan Publisher: London.
- Samosir, Zurni Zahara (2005). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dosen Menggunakan Perpustakaan USU. *Pustaka: Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, 1 (1):28-34.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. 2009. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sulistyo-Basuki (2010), *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia.
- Wibisono, Dermawan, *Riset Bisnis: Panduan bagi Praktisi dan Akademisi* (2003), Jakarta: GramediaPustakaUtama.
- Wibisono, Dermawan. *Panduan Penyusunan Skripsi, Tesis & Disertasi* (2013), Yogyakarta: Andi.
- Wijanto, Setyo Hari, *Metode Penelitian Menggunakan Structural Equation Modeling dengan Lisrel 9* (2015), Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Zeithaml, Valarie A.; Mary Jo Bitner (2013). *Service Marketing; 6th ed.*, New York: McGraw Hill.
- Umar, Husein. 1997. *Study Kelayakan Bisnis*. Edisi Ketiga. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.
- DIRGANTARI, Puspo dewi (2011). Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Dampaknya Terhadap Upaya

Peningkatan Citra Perguruan Tinggi Negeri Menuju World Class University : Studi Pada Mahasiswa Asing Di ITB, UNPAD, dan UPI, Bandung: UPI.

Ni Putu Cempaka Dharmadewi Atmaja (2011). Pengaruh Kewajaran Harga, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Jasa Penerbangan Domestik Garuda Indonesia Di Denpasar. Bali: Univ. Udayana.

Jurnal

Angela Jiewantoa, Caroline Laurensb and Liza Nellohc (2012). *Influence of Service Quality, University Image, and Student Satisfaction toward WOM Intention: A Case Study on Universitas Pelita Harapan Surabaya*, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 40 (2012) 16 – 23. Elsevier.

Asuncion Beerli Palacio, Gonzalo dan Meneses Diaz Pedro J. Perez (2002). *The Configuration of the University Image and Its Relationship With The Satisfaction of Students*. *Journal of Educational Administration*. 40, (5), 486-505.

Nehme Azoury, Lindos Daou, Charbel El Khoury (2014). *University image and its relationship to student satisfaction- case of the Middle Eastern private business schools*. *International Strategic Management Review* 2 (2014) 1–8.

Rismayeti (2013). *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Pediman, Pengelolaan, dan Standarisasi*, *Jurnal Ilmu Budaya* Vol. 9 No. 2 Februari 2013.

Silvia Martelo Landroquez, Carmen Barroso Castro and Gabriel Cepeda-Carrión (2013). *Developing an integrated vision of customer value*. *Journal of Services Marketing* 27/3 (2013) 234–244 @Emerald Group Publishing Limited [ISSN 0887-6045]

H. Sophiyanto Wuryan dan Djoko Legowo. Pengaruh Citra Lembaga, kepercayaan Mahasiswa Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dan Implikasinya Kepada Komitmen Relasional Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang; Semarang: Program Pascasarjana Universitas Stikubank Semarang.

Internet

<http://itb.ac.id>. 19-6-2014 pkl. 11.11 WIB.

http://id.wikipedia.org/wiki/Penelitian_deskriptif, 16-6-2014 pkl. 13.44 WIB.

<http://csuryana.wordpress.com/2010/03/25/data-dan-jenis-data-penelitian/>, 17-6-2014 pkl 14.25 WIB.

<http://tesisdisertasi.blogspot.com/2010/07/dimensi-kualitas-pelayanan.html>, 19-6-2014 pkl. 11.11 WIB.

<http://marketing-teori.blogspot.com/2007/04/nilai-jasa-services-value.html>, 26-02-2015 pkl. 14.43 WIB.

<http://pujihastuti.blogspot.com/2012/02/tugas-dan-fungsi-perpustakaan.html>, 26-02-2015 pkl. 14.43 WIB.

<http://www.kajianpustaka.com/2013/04/pengertian-faktor-pengukuran-kepuasan-konsumen.html>, 24-06-2015 pkl. 23.15 WIB.

Majalah

SWA, 20-29 Oktober 2014. Potert ICOSA 2014: Kepuasan Pelanggan Meningkatkan Kembali.

