

## DAFTAR PUSTAKA

- Akdon. (2008). *Aplikasi Statistik dan Metode Penelitian untuk Administrasi & Manajemen*. Bandung: Penerbit Dewa Ruchi.
- Ali, Muhamad. (2012). *Standar Laboratorium Komputer Sekolah*. Modul Pelatihan Manajemen Komputer Bagi Guru-guru SMP/MTs/SMA/MA dan SMK se Kabupaten Puerworejo Jawa Tengah.
- Alma, Buchari dan Hurriyati, Ratih. (2009). *Manajemen Corporate & Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Fokus pada Mutu dan Layanan Prima*. Bandung : ALFABETA
- Andhini, Adriani. (2012). Toilet Umum sebagai Ruang Sosiofugal. Skripsi Sarjana. UI. Tidak diterbitkan
- Annisa, S.E. (2015). *Pengaruh Bimbingan Guru Pamong dan Motivasi Berprestasi Praktikan PPL terhadap Penerapan Kompetensi Guru Kejuruan*. Skripsi. Prodi Pendidikan Teknologi Agroindustri, Universitas Pendidikan Indoneia. Bandung
- Badan Standar Nasional Pendidikan. (2010). *Laporan BNSP Tahun 2010*. Jakarta
- Bharwana, T. K, Bashir. M dan Mohsin. M. (2013). *Impact of Service Quality on Customers' Satisfaction: A Study from Service Sector especially Private Collage of Faisalabad, Punjab, Pakistan*. International Journal of Scientific and Research Publication, Vol 3: ISSN 2250 – 3153
- Ghozali, I. (2001). *Aplikasi Analisis Multivarrate dengan Program SPSS*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro
- Hasbullah. (2008). *Dasar-dasar Ilmu Pendidikan*. Jakarta: Penerbit Raja Grafindo Persada
- Heyes, B.E. (2008). *Measuring Customer Satisfaction and Loyalty: Survey Design, Use and Statistical Analysis Methods*. Milwaukee: ASQ Quality Press
- Keputusan Senat Akademik UPI. (2008). *No. 003/SenatAkd./UPI-SK/XII/2008 tentang Kode Etik Tenaga Administrasi dan Tenaga Penunjang Universitas Pendidikan Indonesia*. Bandung
- Kolcaba. (2003). *Comfort Theory and Practice: A Vision for Holistic Health Care and Research*. Springer Publishing Company, New York

Santi Yulianti, 2016

**PENGARUH LAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNOLOGI AGROINDUSTRI**

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

- Komalasari, G. (2015). *Bimbingan Belajar Bagi Mahasiswa*. Karya Tulis Ilmiah Jurusan Bimbingan dan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Jakarta. Jakarta
- Kotler, P dan Keller. K.K. (2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas Jilid 2*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Liasari, K. (2013). *Pengaruh Pengetahuan Kewirausahaan dan Kemendarian Terhadap Minat Berwirausaha*. Skripsi Sarjana. UPI: Tidak diterbitkan
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Mahmud, M. (2012). *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: Penerbit Raja Grafindo Persada
- Nasution, M.N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia
- Pakpahan, S. P. (2004). *Persepsi mahasiswa UPBJJ-UT Medan tentang pelayanan akademik dan non-akademik yang diberikan oleh UPBJJ-UT Medan*. Jurnal pendidikan terbuka dan jarak jauh, Vol 5 No 01: 47-58.
- Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. (2014) *Nomor 49 Tahun 2014 tentang Standar Nasional Perguruan Tinggi*. Jakarta
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia. (2008). *Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah*. Jakarta
- Ririn, R dan Mastuti H. A. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Rustad, S. (2014). *Pedoman Umum Pemilihan Laboran Berprestasi*. Kementrian
- Sagala, Syaiful. (2009). *Administrasi Pendidikan Kontemporer*. Bandung: ALFABETA
- Saondi, Ondi. (2014). *Membangun Manajemen Pendidikan Berbasis Sistem Informasi*. Bandung: Refika Aditama
- Satwiko. (2009) *Pengertian Kenyamanan dalam Suatu Bangunan*. Yogyakarta: Wingjosoebroto
- Sopiatin, P. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia

- Sudjana dan Ibrahim. (2007). *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*. Bandung: Sinar Baru Algesindo.
- Sugiyono. (2013). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: ALFABETA Sugiyono.  
(2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Penerbit ALFABETA.
- Sujatmiko, Santoso. P.B, Soenoko. R, Astuti. M. (2013). *Upaya Peningkatan Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Hasil Analisis Metode SERVQUAL dan Regresi Linier Berganda (Studi Kasus Jurusan Teknik Mesin Universitas di Malang)*. JEMIS, Vol 01 No 01: ISSN 2338 – 3925.
- Susanto, H. (2014). *Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram*. Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh, Vol 15 No 02: 88 – 98.
- Tim Pengembang Ilmu Pendidikan FIP-UPI. (2007). *Ilmu dan Aplikasi Pendidikan Bagian 2*. Bandung: Penerbit Imperial Bhakti Utama.
- Tjiptono. F dan Chandra. G. (2011). *Service, Quality & Satisfication Edisi 3*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset
- Yulius, S. (2010). *Pengantar Penelitian Kuantitatif*. Surakarta: LPP UNS.