

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Alma, B. (2003). *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Alma, B. & Hurriyanti, R. (2008). *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Fokus Pada Mutu dan Layanan Prima*. Bandung: Alfabeta.
- Akdon & Hadi, S. (2005). *Aplikasi Statistik dan Metode Penelitian untuk Administrasi Manajemen*. Bandung: Dewa Ruchi.
- Akdon. (2008). *Aplikasi Statistik dan Metode Penelitian untuk Administrasi Pendidikan & Manajemen*. Bandung: Dewa Ruchi.
- Arifin, Z. (2011). *Penelitian Pendidikan*. Bandung: Rosdakarya.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2009). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dantes, N. (2012). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Hurriyati, R. (2005). *Bauran Pemasaran & Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.
- Komives, S. et al. (2003). *Students Services A Handbook for the Profession Fourth Edition*. San Francisco: Jossey Bass.
- Kotler, P. (2005). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. & Amstrong, G. (2007). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi Kesembilan Jilid 1. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keduabelas. Jakarta: PT. Indeks.
- Lupiyoadi, R. & Hamdani, A. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, H.A.S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nuraedi. (2012). *Dasar Dasar Manajemen Pendidikan*. Bandung: CV Pustaka Cendikia Utama.

- Rahmayanty, N. (2012). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. SUN.
- Ratminto. & Atik, S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto. & Winarsih, A. (2006). *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizens Charter dan Standar Pelayanan)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riduwan & Akdon. (2013). *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Sallis, E. (2012). *Total Quality Management in Education (Manajemen Mutu Pendidikan)*. Jogjakarta: IRCiSoD.
- Sedarmayanti. & Hidayat, S. (2011). *Metodologi Penelitian*. Bandung: Mandar Maju.
- Sopiatin, P. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R &D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhardan, D. (2010). *Supervisi Profesional (Layanan dalam Meningkatkan Mutu Pengajaran di Era Otonomi Daerah)*. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan, Kompetensi dan Prakteknya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Supranto, J. (2001). *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Tjiptono, F. (2006). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F. & Anastasia, D. (2003). *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2011). *Service, Quality, & Satisfication*. Edisi III. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Veithzal, R. & Sylviana, M. (2009). *Education Management*. Jakarta: Rajawali Pers.

Wijaya, D. (2012). *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Jakarta: Salemba Empat.

B. Jurnal

Dib, H. & Alnazer, M. (2013). Conceptual Model of Student Satisfaction in Syirian Universities. *European Journal of Economics Finance and Administrative Sciences*. hlm. 12-20.

Furqon, C. (2007). Kualitas Pelayanan Pada Perguruan Tinggi. *Jurnal Manajemen*.

Juhana, D. & Marwan, A. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di STMIK Mardira Indonesia Bandung. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 9 (1), hlm. 1-15.

Kurniawan, A. (2004). *Mutu Pelayanan Akademik dalam Peningkatan Kepuasan Mahasiswa dan Motivasi Belajar Mahasiswa*. _____ Universitas Negeri Makassar.

Mihanovic, Z. dkk. (2016). The Link Between Students Satisfaction With Faculty, Overall Students Satisfaction With Student Life And Student Performances. *Review of Innovation and Competitiveness*, 2 (1), hlm. 37-60.

Srinadi & Nilakusmawati. (2008). Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di FMIP, Universitas Udayana). *Jurnal Cakrawala Pendidikan*. November. Th. XXVII.

Sumaedi, S. dkk. (2011). "The Effect of Students' Perceived Service Quality and Perceived Price on Student Satisfaction". *Management Science and Engineering*. 5 (1), hlm. 88-97.

C. Penelitian Terdahulu

Rianggani, R. (2013). *Pengaruh Mutu Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Teknik Universitas Pasundan Bandung*. (Skripsi). Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.

Triono, J. (2012). *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang*. (Skripsi). Institut Agama Islam Negeri Walisongo, Semarang.

Wijaya, A. (2005). *Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama*. (Skripsi). Universitas Widyatama, Bandung.

D. Peraturan Perundang-Undangan

Kartina Novi Permata, 2016

PENGARUH MANAJEMEN LAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI FAKULTAS TEKNIK ELEKTRO TELKOM UNIVERSITY (TEL-U) BANDUNG

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

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Permendikbud No. 49 Tahun 2014 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi

Permendikbud No. 50 Tahun 2014 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Dikti

Peraturan Pemerintah RI No 60 Tahun 1999 Tentang Pendidikan Tinggi

Peraturan Pemerintah RI No 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan

Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional

E. Dokumen

Dewan Pengurus Yayasan Pendidikan Telkom. (2014). *Statuta Universitas Telkom*. Bandung: Dewan Pengurus Yayasan Pendidikan Telkom

User Manual Aplikasi I-Gracias Akademik

Universitas Pendidikan Indonesia. (2015). *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah UPI Tahun 2015. Pdf*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.

Universitas Telkom. (2015). *Pedoman Akademik Universitas Telkom*. Bandung: Universitas Telkom.

Universitas Telkom. (2015). *Pedoman Pendidikan Telkom University*. Bandung: Universitas Telkom.

F. Website

_____. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. [Online]. Diakses dari: <http://bahasa.kemdiknas.go.id/kbbi/index.php>.

Nasional, Tempo. (2015). *Ini Strategi Telkom University Menjaring Mahasiswa Baru*. [Online] Diakses dari: <http://nasional.tempo.co/read/news/2015/10/12/079708840/ini-strategi-telkom-university-menjaring-mahasiswa-baru>

Organisasi.org

Pradipta, R. (2012). *Manajemen Pelayanan*. [Online]. Diakses dari: <http://rivanpradipta.blogspot.co.id/2012/10/manajemen-pelayanan.html>

Silahudin. (2010). *Konsep Manajemen Pelayanan Publik*. [Online]. Diakses dari: <http://silahudin66.blogspot.co.id/2010/05/konsep-manajemen-pelayanan-publik.html>

Telkomuniversity.ac.id/