

Daftar pustaka

1. Buku dan Artikel Jurnal

- _____. *Penelitian Pendidikan* Vol. 12 No. 1 April 2011 hal: 51-67, Universitas Pendidikan Indonesia, Jakarta
- Akdon dan Hadi, Sahlan (2005). *Aplikasi Statistik dan Metode Penelitian untuk Administrasi Manajemen*. Bandung: Dewa Ruchi.
- Akdon. (2008). *Aplikasi Statistika dan Metode Penelitian untuk Administrasi dan Manajemen*. Bandung : Dewa Ruchi.
- Anonim1, 2003, *Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, Jakarta: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia.
- Arikunto S, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Ed Revisi VI*, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Boediono, B , 2003 . *Pelayanan prima Perpajakan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Etin Indrayani (2011), *Pengelolaan Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK)*, Jurnal
- Fandy Tjiptono, 2004, *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra (2005) .*Service, Quality, Satisfaction*. Yogyakarta, Andi
- Freddy Rangkuti. (2003). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Irawan. (2008). *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi Kedua,. Cetakan Ke-tigabelas, Yogyakarta: Liberty Offset
- Juliansyah, (2011). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Prenada Media Group
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium I*. Terjemahan oleh Hendra Teguh. 2002a. Jakarta: Prehalindo
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat
- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta :PT. Bumi.
- Nasution (2005). *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

- Purwanto, (2007). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Singarimbun, Effendi, (2005). *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES,.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2006). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung : CV Alfabeta
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhardan, Dadang. (2006). *Supervisi Bantuan Profesional*. Bandung : Mutiara Ilmu
- Sukmadinata, Nana S. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Surakhmad, Winarno. (1998). *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar*. Bandung : Tarsito
- Sururi dan Nasihin, N. (2008). “*Manajemen Peserta Didik*” dalam (*Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia*). Bandung : Alfabeta.
- Sutarman. (2009). *Pengantar Teknologi Informasi*. Penerbit Bumi Aksara : Jakarta.
- Tampubolon, D.P (2001). *Perguruan Tinggi Bermutu: Paradigma BAru Manajemen Perguruan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke-21*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Zeithaml, V.A.:Parasuraman, A.: and Berry, L.L.1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

2. Peraturan Perundang-undangan

- Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Nomor 49 Tahun 2014 Tentang Standar Nasional Perguruan Tinggi
- Perturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi

3. Sumber Online bentuk lain

- Arimawati. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro*. Diakses dari <http://eprints.undip.ac.id/39016/1/ARIMAWATI.pdf>
- Eman Setiawan, Achmad Zakki (2013), *Kualitas Pelayanan Akademik berbasis sistim informasi untuk kepuasan Mahasiswa dengan menggunakan Metode Quality Function Deployment*. [Online]

Tersedia: http://ejournal.narotama.ac.id/files/Jurnal_QFD.pdf
(Januari 2106)

Fitri, Indria . (2015). *Surat Terbuka : Direktorat Layanan TIK Universitas Pendidikan Indonesia*. Diakses dari :
<http://robot92.tumblr.com/post/107640218970/surat-terbuka-direktorat-layanan-tik-universitas> (Juli 2016)

Parasuraman, Zeithaml, Berry, (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. <http://areas.kenan-flagler.unc.edu/Marketing/FacultyStaff/zeithaml/Selected%20Publications/A-Conceptual-Model-of-Service-Quality-and-Its-Implications-for-Future-Research.pdf> diakses pada Juli 2016

Staf. (2015). *UPI Menduduki Peringkat 9 dari 100 Universitas Versi Webometrics*. [Online] Tersedia <http://fptk.upi.edu/2015/02/16/upi-menduduki-peringkat-9-dari-100-universitas-di-indonesia-versi-webometrics-2015/> (Januari 2016)

Tim Penyusun. (2015). *Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.(November 2015)

Universitas Pendidikan Indonesia. *Sejarah Universitas Pendidikan Indonesia*. Diakses dari: <http://www.upi.edu/profil/informas> (Juli 2016)

Yuliana, (2012). *Pengaruh Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Di Kota Semarang*. Diakses dari eprints.dinus.ac.id/8835/1/jurnal_13628.pdf pada Juli 2016