

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Tavip Junaedi. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keadilan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah*. Tesis Ilmu Manajemen FPEB Universitas Brawijaya Malang
- Ari Setiawan. 2006. *Hubungan Antara Preposisi Mahasiswa Dengan Keputusan Pengguna Jasa UPInet*. Skripsi Pendidikan Manajemen Bisnis UPI
- Asep Hermawan. 2009. *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*, Jakarta : Grasindo.
- Carlson, Jamie & Aron, O'Cass. 2011. *Develoving a Framework for Understanding E-Service Quality, Its Antecedents, Cosequense & Mediators*. Jojrnal of Managing Service Quality. Vol21, No. 3, PP. 264-286.
- Dwi Aryani dan Febriana Rosinta. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. Vol.17, No.2, Agustus 2010
- Fajar Laksana. 2008. *Manajemen Pemasaran; Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Fandi Tjiptono, Gregorius Chandra, dan Adriana Dadi. 2008. *Pemasaran Stratejik*. Yogyakarta: Andi Offset
- Fandi Tjiptono. 2011. *Pemasaran Jasa*. Sleman: Bayu Media
- Freddi Rangkuti. 2006. *Measuring customer Satisfaction*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ganguli, Shirshendu and Sanjit Kumar Roy. 2010. *Generic Technology – Based Service Quality Dimensionsin Bangkin Impact On Customer Satisfaction An Loyalty*. International Journal of Bank. Vol. 29, No. 2, PP. 168-189. London: Emereald group Pubhlishing Limited
- Harun A Rasyid. 1994. *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*. Bandung: Universitas Padjajaran.
- Hendri Sukojo. 2012. *Pengaruh Pemasaran Internal Terhadap Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Perguruan Tinggi Swasta (PTS) Di Jawa Timur*. Jurnal Aplikasi Manajemen. Vol.10, No.3, September 2012
- Husein Umar. 2008. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta:PT.Gramedia Pustaka Utam

### **Inayah Ramadhan, 2013**

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna UPInet (Survey pada mahasiswa UPI yang menggunakan UPInet)

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

- Kitapci, Olgun, Ibrahim Taylan Dortol, Zuhrem Yaman dan Mustafa Gulmez.2013. *The Paths from Service Quality Dimensions to Customer Loyalty*. . Vol. 36, No.3, PP239-255. London: Emerald Group Publishing Limited
- Kotler, Philip dan Amstrong Gary. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran (Jilid 1) (Edisi 12)*. Terjemahan Drs. Alexander Sindoro. Jakarta : PT Indeks Kelompok Media
- Kotler, Philip, Kevin lane Keller.2009. *Manajemen pemasaran edisi 13 jilid 1* .PT Indeks
- 2012. *Marketing Management 14e Global Edition*. United States:Pearson Education limited
- Lovelock, Chirstoper dan Jochen Wirtz. 2011. *Service Marketing*. New Jersey USA : Pearson
- Lovelock, Christoper dan Lauren Wright. 2005. *Principles Of Service Marketing and Management*. Second Edition.
- Mohamad Ali.1985. *Penelitian Kependidikan Prosedur dan Strategi*. Bandung: Angkasa
- Naresh K, Malhotra. 2009. *Basic Marketing Reaserch*. 3 Edition. New Jersey: Printice Hall.
- Rambat Lupioyadi. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani.2007. *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi 2)*. Jakarta : Salemba Empat
- Ridwuan dan Engkos Achmad Kuncoro.2012. *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta
- Santouridis, Ilias and Panagiostis Trivellas. 2010. *Investigating the Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty in Mobile Telephony in Grecece*. Vol. 22, No.3, PP 330-343. London: Emerald Group Publishing Limited
- Sugiyono. 2009. *Metode penelitian bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- 2010. *Metode penelitian bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Aikunto. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

**Inayah Ramadhan, 2013**

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna UPI net (Survey pada mahasiswa UPI yang menggunakan UPI net)

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

Susetyo Darmanto. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fasilitas Ekspor Terhadap Kepuasan Loyalitas Pelanggan Jasa Containership Regional Container Line (RCL) Semarang*. Jurnal Ilmiah Dinamika Ekonomi dan Bisnis. Vol.1, No.1, Februari 2013

Uma Sekaran. 2009. *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*.

Zeithmal, Valerie.A, Mary Jo Bitner & Dwayne D. Gremeler. 2009. *Service Marketing (Edisi5)*. New Jersey, MCGraw: Hill International Edition.

#### **Internet**

[www.InternetWordStats.com](http://www.InternetWordStats.com)

[www.apjii.or.id](http://www.apjii.or.id)

[www.kompas.com](http://www.kompas.com)

[www.Webometrics.info](http://www.Webometrics.info)

[www.infokmapus.com](http://www.infokmapus.com)



#### **Inayah Ramadhan, 2013**

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna UPI net (Survey pada mahasiswa UPI yang menggunakan UPI net)

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)