

DAFTAR PUSTAKA

- Abror. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang. *TINGKAP*. 7 (2), hlm.127-129.
- Akdon. (2008). *Aplikasi Statistik dan Metode Penelitian untuk Administrasi Pendidikan & Manajemen*. Bandung: Dewa Ruchi.
- Alma, B. (2003). *Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Alma, B. & Hurriyati, R. (2008). *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Fokus Pada Mutu dan Layanan Prima*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2009). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asril, Z. (2010). *Micro Teaching*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Badan Penjaminan Mutu Universitas Islam Indonesia. (2010). *Laporan Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa*. [Online]. Diakses dari: http://www.uii.ac.id/component/option,com_docman/Itemid,476/task,doc_download/gid,207/.
- Budiningsih, A. (2005). *Belajar dan Pembelajaran*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Chaerunisah. (2011). *Studi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan Akademik di Lingkungan Fakultas Ilmu Pendidikan UPI*. (Skripsi). Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.
- Collins. & McLaughlin. (1996). *Effective Management (Second Edition)*. London: Hall Europe.
- Dawous, G.G. (2013). *Pengaruh Manajemen Sarana dan Prasarana Terhadap Mutu Layanan Sarana dan Prasarana Diklat di Pusat Pendidikan dan Pelatihan (PUSDIKLAT) Geologi Bandung*. (Skripsi). Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.
- Dib, H. & Alnazer, M. (2013). Conceptual Model of Student Satisfaction in Syrian Universities. *European Journal of Economics Finance and Administrative Sciences*. hlm. 12-20.

- Endratno, H. & Suyoto. (2010). Pengaruh Kualitas Dosen, Pelayanan dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto. *Media Ekonomi*, 9 (1), hlm. 5-9.
- Engkoswara. (2007). *Dasar-dasar Administrasi Pendidikan*. Depdikbud Jakarta.
- Guntur, E.M. (2010). *Transformasi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Sagung Seto.
- Hasan, M.I. (2002). *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ivenly, dkk. (2012). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Universitas Sam Ratulangi Menggunakan Analisis Faktor. *Jurnal MIPA UNSRAT Online*. 1 (1), hlm. 55-56.
- Juniawati, N. (2012). *Pengaruh Mutu Pelayanan Diklat Terhadap Kepuasan Peserta Diklat di Balai Pelatihan Tenaga Koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Barat*. (Skripsi). Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: PT. Indeks.
- Mahmud, M. (2012). *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Manullang, I. (2008). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan*. (Tesis) Universitas Sumatera Utara. [Online]. Diakses dari: <http://repository.usu.ac.id/>.
- Martiana, W. (2013). *Pengaruh Mutu Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kepuasan Peserta Pendidikan dan Pelatihan di Sentra Pendidikan BRI Bandung*. (Skripsi). Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.
- Martono, N. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Margono, S. (2009). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution, S. (2009). *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nazir, M. (2003). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Nugraha. (2012). *Efektifitas Pembelajaran dan Kepuasan Mahasiswa di Perguruan Tinggi*. (Disertasi). Sekolah Pasca Sarjana, Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. SUN.
- Ratminto. & Atik, S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Retnaningsih, dkk. (2009). *Analisis dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa IPB Terhadap Penyelenggaraan Akademik*. *Jurnal Ilmu Keluarga dan Konsumen*. 2 (1), hlm. 64-76.
- Rianggani, R. (2013). *Pengaruh Mutu Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Teknik Universitas Pasundan Bandung*. (Skripsi). Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.
- Riduwan. & Sunarto. (2011). *Pengantar Statistika (Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi, dan Bisnis)*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan. (2013). *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan & Akdon. (2013). *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Rizky, T.M. (2013). *Pengaruh Iklim Kerja Organisasi terhadap Disiplin Kerja Pegawai di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bidang Mesin dan Teknik Industri (PPPPTK BMTI) Bandung*. (Skripsi). Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Administrasi (Dilengkapi dengan Metode R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Sallis, E. (2012). *Total Quality Management in Education (Manajemen Mutu Pendidikan)*. Jogjakarta: IRCiSoD.
- Sopiatin, P. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Surakhmad, W. (1998). *Pengantar Penelitian Ilmiah*. Bandung: Tarsito.
- Sukardi. (2008). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

- 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.
- Sumadinata, N.S. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Suryadi. (2011). *The Management and Control of Quality*. Universitas Pendidikan Indonesia: Bunga Rampai.
- Sutopo. & Suryanto, A. (2006). *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara. Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia. (2012). *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia. (2010). *Pengelolaan Pendidikan*. Bandung: Jurusan Administrasi Pendidikan.
- Tjiptono, F. (2001). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. & Anastasia, D. (2001). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. & Gregorius, C. (2011). *Service, Quality & Satisfaction Edisi: 3*. Yogyakarta: Andi.
- Tuan, M.N. (2012). "Effect of Service Quality and Price on Student Satisfaction". *International Journal of Business and Social Science*. 3 (19), hlm. 132-150.
- Undang-Undang RI No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional. Universitas Pendidikan Indonesia. (2015). *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Utsman, F. R. (2012). *Panduan Statistika Pendidikan*. Jogjakarta: DIVA Press.
- Veithzal, R. & Sylviana, M. (2009). *Education Management*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Yusuf, N. (2010). Mengukur Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik di Fakultas Teknik Universitas Negeri Gorontalo. *Jurnal Teknik*. 8 (2), hlm. 264.