

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (1998). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barnawi dan M. Arifin. (2017). *Sistem Penjamin Mutu Pendidikan: Teori & praktik*. Yogyakarta: Ar-ruzz Media.
- Barnes, James G. (2000). *Secrets of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kotler, P dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 jilid 1*. Jakarta: PT Indeks.
- Muhidin, Sambas Ali dan Abdurahman Maman. (2011). *Dasar-dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Pustaka Setia
- Nasution, M.Nur. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Riduwan. (2007). *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- S.Arcaro, Jerome. (2007). *Pendidikan Berbasis Mutu: Prinsip-prinsip perumusan dan tata langkah penerapan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Saladin, Djaslim. (2005). *Perilaku Konsumen dan Pemasaran Strategik*. Bandung: Agung Ilmu.
- Sallis, Edward. (2012). *Total Quality Management in Education: Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Yogyakarta: IRCiSoD
- Sopiatin, Popi. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Cilegon: Ghalia Indonesia.
- Sudjana. (1996). *Metoda Statistika*. Bandung: Tarsito
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. (2001). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- _____, (2016). *Service Quality and Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: C.V Andi Offset (penerbit Andi).

- Umar, Husein. (2000). *Metode Riset. Edisi 1*. Jakarta: Gramedia
- Umiarso dan Imam Gojali. (2010). *Manajemen Mutu di Era Otonomi Pendidikan*. Yogyakarta: IRCISOD.
- Zazin, Nur. (2011). *Gerakan Menata Mutu Pendidikan Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

Jurnal

- Dib, H dan Alnazer, M. (2013). The Impact of Service Quality on Student Satisfaction and Behavioral Consequences in Higher Education Service. *International Journal of Economy, Management and Social Science*. pp. 285- 290.
- Halimah, Ai Hilyatul dan Munir (2013). Pengaruh Mutu Layanan Guru dan Biaya Pribadi Terhadap Kepuasan Siswa Pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya. *Jurnal Administrasi Pendidikan*. Vol. 17. No. 1, pp: 40-50.
- Indrawati, Aniek. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis*. TH. 16, No. 1, pp. 25-35.
- Juhana, Dudung dan Ali Mulyawan. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di STMIK Mardira Indonesia Bandung. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*. Vol. 9, No. 1, pp. 1-15.
- Mark, Eddie. (2013). Student satisfaction and the customer focus in higher education. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 35:1, pp: 2-10.
- Martasubrata, Nadira dan Suwatno (2016). Mutu Layanan Akademik Sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*. Vol. 1, No. 1, pp. 143-151.
- Pratama, Machrus Delvi. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada PT.Arina Pramara Jaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol. 4. No. 11, pp: 1-20.
- Rahmawati, Diana. (2013). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mahasiswa. *Jurnal Economica*. Vol. 9. No. 1, pp: 52-65

Skripsi/Tesis

- Haerul Isra Harun. (2012). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa Pengguna Game Pointblank. Universitas Ahmad Dahlan. Yogyakarta, skripsi: Tidak diterbitkan
- Nadira Martasubrata. (2016). Pengaruh Mutu Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Indonesia. Universitas Pendidikan Indonesia. Bandung, skripsi: Tidak diterbitkan.
- Rizky Nurmeida Sobari (2014). Tingkat Kepuasan Peserta Didik terhadap Pelayanan Proses Pembelajaran di SMK Averus. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta, skripsi: Tidak diterbitkan.
- Rizkan Faif Fasani. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa di SMA MTA Surakarta Tahun 2016. Universitas Sebelas Maret. Surakarta, skripsi: Tidak diterbitkan
- Tri Abdi Setyaningrum. (2014). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Siswa SMA Internasional Budi Mulia Dua (BMD) Yogyakarta Tahun 2013. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta, skripsi: Tidak diterbitkan.