

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek (Edisi Revisi)*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Fathoni. 2007. *Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode Servqual*. Skripsi Sarjana Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya: tidak diterbitkan.
- Hadi, Sutrisno. 1981. *Statistika*. Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM.
- Hasan, Iqbal. 2003. *Pokok-Pokok Materi Statistik I*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Moenir, H. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nazir, M. 1983. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ndendo, Roland. 2007. *Pengaruh Faktor Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan PSMA ON-LINE Pada Universitas Gunadarma*. Skripsi Sarjana Jurusan Teknik Industri Universitas Gunadarma: tidak diterbitkan.
- Riduwan. 2010. *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru - Karyawan dan Peneliti Pemula (Cetakan ke-Enam)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tim Dosen UPI. (2010). *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Bandung: UPI.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. (2005). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.
- Usman, Husaini. 2009. *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan (Edisi ke-Tiga)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Wibisono, D. 2006. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Erlangga.