

DAFTAR PUSTAKA

- Arifah Alfiani, *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administari Akademik Di Subbag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan*. Skripsi Universitas Yogyakarta, 2016
- Adee Atiyaman, Lingking student sati spaction and service quality perseption: the case of uversity education. *European Jurnal Of Marketing*, Vol. 31 No. 7, h. 528-540
- Bhote K.R. *Beyond Custumer Statisfaction To Custumer Liyalti. The Keyto Greater Profitability*. AMA Membership Pubilication Division, American Management Association, New York.
- Chang Zeph Yun, et. al., *Kualitas Global Manajemen Kualitas Total (TQM) di Singapura Airlines (SIA)*. Jakarta: Pustaka Delapratasa, 1998
- Erdiyanti, S.Ag. M.Pd. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. STAIN Kendari, 2007
- Edwar Sallis, *Total Quality Managemen In Education*. Jakarta: IRCisoD, 2007
- E.A. Anderson, Measuring Service Quality At University Health Klinik. *Internasional Jurnal Of Health Care Quality Assurance* 1995
- Edy Sutrisno, M.Si. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kharisma Putra, 2009
- Edward Sallis, *Total Quality Management In Education (Manajemen Mutu Pendidikan)*, Terjemahan Indonesia Oleh Ahmad Ali Riadi dan Fahrurrozi. Jakarta: IRCiSoD
- F M Hill. Managing Service Quality In Higher Education: *The Role Of Student As Primary Consumer*. *Quality Assurance In Education* 1995
- Fandi Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2005
- Faried Ali, *Teori dan Konsep Administrasi: dari Pemikiran Paradigmatik Menuju Redefinisi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011
- George A. Terry, *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara, 2000
- Gasperz, Vincent, *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 1997

- Jacqueline Douglas, Alex Douglas and Bany Barnes, *Measuring*,
- J. Paul pater, *Consumer Behavior, Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta : PT. glora Aksara Pratama
- J. Rowley *Designing Student Feedback Questionnaires. Quality Accurance In Adeccation, 2003*
- John A Martilla and John C. James, '*Importance*
- J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006
- Lupiyoadi, Rambar, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktik*. Jakarta: Sulemba Empat, 2001
- Muh. Hizbul Muflihah. *Administrasi Pendidikan*. Klaten: CV Gema Nusa, 2015
- Marzuki Mahmud, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta:R Rajawali Press, 2012
- M.Daryanto, *Administrasi pendidikan*. Jakarta : Rineka Cipta, 2010
- Moleong, Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 2014
- Mina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu, 2010
- Ngalim Purwanto, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007
- PP RI. NO. 10. Tahun. 1999, *Tentang Pendidikan Tinggi*, Pasal1, ayat.6
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. *Manajmen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009
- Ratminto dan Atik Septi Winasih, *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2009
- Syaiful Sagala, M.Pd. *Administrasi Pendidikan Kontenporer*. Bandung: Alfabeta, 2013
- Sugiono, *Metode Penelitish Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* Bandung: Alfabeta, 2012
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta, 2002
- Sondang P. Siagan, *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2003

- Suranto, *Manajemen Mutu Dalam Pendidikan*. Semarang: CV. Ghyyas Putra, 2009
- S. Sivesen, Service Quality And Costumers Aticpation A Case Studi Banking Sector In Jaffna District, Srilangka. *International Jurnal Of Marceting, Financial Services & Management Research*, 2012
- Tim Bahasa PB, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi Refisi Jakarta: Balai Pustaka, 1999
- Talizuduhu Ndara, *Manajemen Perguruan Tinggi*. Jakarta: Bina Aksara
- Uhar Suharsafutra, M.Pd. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: PT Refika Aditma 2013
- Vincent Gaspersz, *Total Quality Managemen*. Jakarta : Gramedia, 2008
- Valeri A Zeithaml, dan Mary Jo Bitner, 'Survices',
- Wiwis Nawawis dengan judul "Pengaruh Kepuasan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Online Terhadap Kepuasan Mahasiswa" Skripsi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang. Serang: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang Banten, 2010
- Wirman Syafri, M.Si. *Studi Tentang Administrasi Publik*. PT Glora Aksara Pratama, 2012
- Yetty Sarjono, *Faktor-Faktor Strategik Pelayanan Dosen dan Dampaknya terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun akademik 2005-2006*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2006
- Zulhan Yamini, *Manajmen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisa, 2001
- Tulus Winarsunu, Statistik dalam Penelitian Psikologi dan Pendidikan, (Malang: Penerbitan UMM, 2002), hlm.191