

DAFTAR PUSTAKA

- Apriliana, B. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa BKK Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta*.
- Assegaff, Muhammad. 2009. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan". *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Vol 10 No 2
- Dudija, Nidya. 2011. "Perbedaan Motivasi Menyelesaikan Skripsi Antara Mahasiswa yang Bekerja dengan Mahasiswa Yang Tidak Bekerja". *Jurnal Humanitas*, Vol VIII No 2
- Ghozali, Imam (2005). *Aplikasi Analitis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang. Balai Penerbit Universitas Diponegoro
- Griselda, G., & Panjaitan, T. M. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua*. DeReMa Jurnal Manajemen. 2(1) Januari: 39-62
- Hadiati, Sri. 2003. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Widyana Malang". *Jurnal KOMPAK* No 8
- Herlina, Vivi. 2010. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Kualitas Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa".
[Http://kbbi.web.id/didik](http://kbbi.web.id/didik)
- Indahwati, Rini S.E., Ak, M.Si (2008) *Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan di Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan*, makalah Simposium Nasional Akuntansi XI
- Kotler, Philip. 2000, *Manajemen Pemasaran*. Terj. Hendra Teguh, Ronny A, Rusli dan Benjamin Molan, Edisi Milenium, Jilid 1, PT Prenhallindo, Jakarta
- Kuncoro. 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi : Bagaimana meneliti dan menulis tesis*. Erlangga, Jakarta
- Musanto, Trisno (2014) *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya*

- Naryawan. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Jasa Perpustakaan*. Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro. Semarang
- Sugiyono, 2007. *Metode Penelitian Bisnis*, CV. Alfabeta, Yogyakarta.
- Sukoco, Agus & Nilowardono, S. 2009. *Analisa Harapan dan Persepsi Pelanggan atas Servis Quality di PT.PLN (Persero) APJ Surabaya Utara*. Jurnal Ekonomi Vol 09 No 2
- Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Tampubolon. (2001). *Perguruan Tinggi Bermutu Paradigma Baru dan Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke 21*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, F., Chandra, G., & Adriana, D. (2008). *Pemasaran Strategik*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
- Zaeni, A. (2007). *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Malang*. Diperoleh 14 Agustus 2014, dari <http://www.lib.uin.malang.ac.id/files/thesis/fullchapter/03220078.pdf>
- Zeithml, V. A., & Bitner, M. J. 2006. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw Hill. New york.