

DAFTAR PUSTAKA

- Alifuddin, M. 2012. *Reformasi Pendidikan: Strategi Inovatif Peningkatan Mutu Pendidikan*. Jakarta: Magna Script.
- Amstrong, Gary & Philip Kotler. 2002. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1. Alih Bahasa. Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta : Penerbit Prenhalindo.
- A.S Rosa dan Salahuddin M, 2011. *Modul Pembelajaran Rekayasa Perangkat Lunak (Terstruktur dan Berorientasi Objek)*, Modula, Bandung.
- Bambang P dan Lina MJ. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Buku Pedoman Akademik Universitas Negeri Jakarta Tahun. 2016.
- Darmadi. 2000. *Mari Bangkit Membangun Kepuasan Pelanggan*. Swasembada. Vol. 16, No. 18.
- Endang, Fatmawati. 2003. *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Administrasi Fakultas Ekonomi UNDIP*. Tesis. Universitas Diponegoro.
- Fandy Tjiptono. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: BPFPE.
- _____ . 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____ . 2004. *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset.
- _____ . 2011. *Pemasaran Jasa*. Jawa Timur: Banyumedia Publishing.
- Gold, E. (2001). *Customer Service: A Key Unifying for Today's Campus*. *Journal of Netresults, National Association of Student Personnel Administration*, 5(4), 154 – 173.
- Handi, Irawan. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- <https://ristekdikti.go.id/visi-misi-strategi/>. Di akses pada 4 November 2018. Pukul 15.34.
- Husein Umar, 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta : Salemba Empat.
- Komarudin, 2001. *Ensiklopedia Manajemen*, Edisi IX, Jakarta : Bumi Aksara.
- Marzuki Mahmud, 2012. *Manajemen Perguruan Tinggi*. Raja Grafindo Persada. Hal 45&56.

- Mills, Geoffrey, Oliver Standingford, Robert C Appleby. 1991. *Manajemen Perkantoran Modern*. Binarupa Aksara: Jakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. 1998, *SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality*, *Journal of Retailing*, vol. 64 No, 1, pp. 12-40.
- Parasuraman, A. Valerie, 2001. *Delivering Quality Service*. Alih bahasa. Susanto. The Free Press, New York.
- Rohman, Moh Fathur. 2011. *Teknik dan Tahapan Penyusunan Pola Kerja Terpadu (PKT): Bagi Peserta DIKLATPIM Tingkat IV*. Malang: Penerbit AFJ Mobicons.
- Republik Indonesia. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Sarjono, Yetty. 2007. *Faktor- Faktor Strategik Pelayanan Dosen dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Muhamadiyah Surakarta Tahun Akademik 2005-2006*. Publikasi ilmiah. Varidika, Vol. 19, No. 1, 2007.
- Satrianegara, M. Fais dan Siti Saleha. 2009. *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika. Hal 141.
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung; PT. Refika Aditama.
- Sopiatin, P. 2010. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sugandha, Dann. 1991. *Koordinasi Alat Pemersatu Gerak Administrasi*. Jakarta : Intermedia.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukanti. 2009. *Analisis Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi FISE UNY*, Yogyakarta: Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia Vol.VIII No.1 Tahun 2009.
- Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Suwartono. 2014. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Rustad, Supriyadi. (2015). *Pemilihan Tenaga Administrasi Akademik Berprestasi*. Artikel Online. <http://upm.unsri.ac.id/userfiles/file/2.-Pedoman-Kaprodi-Berprestasi-2015.pdf>/ diakses pada 7 November 2018 pukul 22.27.