

## DAFTAR PUSTAKA

- Abror & Patricia. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang*
- Agbor, Jenet Manyi. (2011). *The Relationship between Customer Satisfaction and Service Quality: A Study Of Three Service Sectors in UMEA*. Retrieved from Emerald Insight
- Agyapong, Gloria K.Q. (2011). *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry. A Case Study Vodafone, Ghana*. Retrieved From ScienceDirect Journal Database.
- A. Parasuraman, Zeithaml, dan Leonard L. Berry. (1989). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research, Journal Of Marketing*.
- Avram, Maria Emanuel. (2014). *Establishing Influence Of Spesific Academic Quality on Student Satisfaction*. Retrieved from ScienceDirect Journal Database.
- Handoko. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Sistem Informasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa. Studi Kasus STMIK AMIKOM Yogyakarta dan AMIKOM Cipta Darma Surakarta*
- Hery Susanto. (2013). *Pengaruh Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka Mataram*.
- Klementova, Jarmila, Jan Zavadsky, & Zuzana Zavadska. (2015). *The Measurement and Evaluation of The Service Quality Through Customer Satisfaction*. Retrieved from ScienceDirect Journal Database.
- Kusdiyantoro, Sujadi. (2013). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Magister Manajeen STIE ABI Surabaya*

- Kotler&Keller. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa di Indonesia*. Salemba empat. Jakarta
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2012). *Principles of Marketing 14th Edition*. England:Pearson Education Limited
- Kotler&Keller. (2016). *Marketing Management*. Edisi 15. Pearson Education Limited: United States Of America
- Lupiyoadi, Rahmat. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*.Salemba Empat. Jakarta
- Omar, Saufiyudin Muhammad, Hashim Fadzil Ariffin, & Rozilla Ahmad. (2015). *Service Quality, Customer Satisfaction and The Moderating Effects Of Gender : A Study Of Arabic Restaurant*. Retrieved From Emerald Insight
- Priyatno. (2012). *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Riduwan. (2010). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel*. Penerbit Alfabeta. Bandung
- Riduwan dan Akdon. (2010). *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Cetakan kedua. Penerbit Alfabeta. Bandung
- Samosir, Zuni Zahara. (2011). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa pengguna Perpustakaan USU*.
- Siregar, Syofian. (2013). *Metode Kuantitatif SPSS*. Penerbit Prenada Media Group. Jakarta
- Sugiyono. (2012), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit Alfabeta. Bandung
- Sujarweni, Wiratna dan Endrayanto. (2012). *Statistika untuk Penelitian*. Penerbit PT.Bumi Angkasa. Jakarta
- Tjiptono, Fandy dan Gregorious Chandra. (2012). *Pemasaran Strategik*. Penerbit Andi. Yogyakarta

Tjiptono, Fandy Ph.D, (2014). Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian.  
Penerbit Andi. Yogyakarta

Wijaya, Tony. (2011). Manajemen Kualitas Jasa. Penerbit PT.Indeks. Jakarta

Zeithaml, Valarie A., Bitner, Mary Jo dan Gremier, Dwayne D (2009). *Service Marketing*. Singapore:McGrawHill

#### **INTERNET**

<http://www.emeraldinsight.com/action/doSearch?AllField=service+quality+on+customer+satisfaction&content> Terakhir di akses pada 14 Oktober 2016

<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042816304748/>  
Terakhir di akses pada 02 November 2016

<https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/home/catalog.html> Terakhir di akses  
pada 14 November 2016

<http://telkomuniversity.ac.id/id/profile> Terakhir di akses pada 15 November 2016