

DAFTAR PUSTAKA

- Aditia, Indra dan Suhaji.2012. *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Pelanggan Pada UD. Pandan Wangi Semarang*, Semarang : STIE Widya Manggala
- Amir, Fachruzi.2012. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada PT.Hasjrat Abdi di Makasar*, Makasar: Jurusan Manajemen, FE.UNHAS (Skripsi)
- Arikunto, Suharsimi.2010. *Manajemen penelitian*, Jakarta: Rineke Cipta.
- Asih D 2011 *Analisis Faktor Kualitas Layanan Administrasi Akademik dalam Memberikan Kepuasan Kepada Mahasiswa Di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta Jurnal Program Studi D III Manajemen Perusahaan Jakarta* FFB- Universitas Mercu Buana
- Bachtiar, Danis Iman.2011. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa dalam Memilih Politeknik Sawunggalih Aji Purworejo*, <http://journal.Kopertis6.or.id/index.php/sosek/article/download/23/25> diakses 12 Mei 2012.
- Camelia Hanifah Amalina. *Hubungan Antara Kepuasan Konsumen dan Kualitas Pelayanan Loyalitas Konsumen pada Ritel Modern* (Skripsi) Prog. Studi Psikologi, Fakultas Kedokteran Universitas Sebelas Maret Surakarta. 2010
- Citra Mustika 2015. *Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien BPJS Di Instalasi Rawat Jalan RS. Slamet Riyadi Surakarta*. Laporan PKL. Tidak dipublikasikan. Surakarta : Prodi Psikologi Universitas Sahid Surakarta.
- Eksan Dito Adiyoga, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi*: Fakultas Kesehatan Universitas Sahid Surakarta.
- Jatmikowati, Sri Hartini. 2013 *Manajemen Pelayanan Publik Menuju good Governance*, Malang: UM Press.
- Kotler, Philip. 2003 *Marketing Management, 11th Edition*. New Jersey-USA: Prentice Hall Inc.
- Lovelock, Christoper H. dan Lauren.K. Wright.2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Indeks

- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mukarom, Moch Syaeful. 2012. *Analisis Pengaruh nilai Nasabah dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah untuk menciptakan loyalitas Nasabah*, Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis - UNDIP (Skripsi)
- Nooria, Widoningsih. 2008. *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RS Saras Husada Purworejo*. Skripsi Tidak Diterbitkan. Surakarta : Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Poerwadarminta, W.J.S 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Ketiga Jakarta: Balai Pustaka
- Rachmawati, Diana. 2013. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa*, Yogyakarta: Jurnal *Economia*, Vol 9. No.1 april 2013.
- Setyawati, Antari. 2009. *Studi Kepuasan Pelanggan untuk mencapai Loyalitas Pelanggan*, Semarang : Program Magister – UNDIP (Tesis)
- Sukanti, 2009. *Analisis Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan akutansi FISE UNY*, Yogyakarta : Jurnal Pendidikan Akutansi Indonesia Vol VIII No.I Tahun 2009.
- Sugiyono. 2010. *Statistika untuk penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif*, Bandung : Alfabeta
- Triono. 2012. *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAN Walisongo Semarang*, Semarang: Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo (Skripsi)
- Umar, Husein, 2005 *Study Kelayakan Bisnis*, Edisi Ketiga, Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, F. dan Diana, A. 1998. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wijayanti, Ari 2009, *Strategi meningkatkn loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan*, Semarang: UNDIP
- Yulianto A. Rony, Sutji Mulyani dan Budiono. 2011. *Minat. Baca dan kepuasan Belajar Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Pancasakti Tegal. Ditinjau dri Fasilitas Belajar di Perpustakaan Universitas*, Majalah Ilmiah Universitas Pancasakti Tegal, Cermin Edisi 048/ April 2011.

Yuniarti, Y 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Pelayanan Mahasiswa Program Ekstensi Fakultas Ekonomi Universitas Jambi Jurnal Trikonomika Volume 13, N0.1 Juni, Hal 49 - 61 ISSN 1411- 514X (print) / ISSN2355-7737 (online)*

