

## DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi.

Tuerah, F.F.R, L.Maneke, H.N.Tawas. (2015). Analisis Kualitas Layanan Akademik Dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa. Jurnal EMBA, 3(4) : 422-432.

Zumeta, W. 2000. Accountability: Challenges for Higher Education. The NEA 2000 Almanac of Higher Education, (Online), pp. 57-71, (citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download;jsessionid...?doi=10.1.1.163.1881, diakses 2 April 2011).

Diza, F., Moniharapon, S., & Ogi, I. W. J. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen (studi pada PT fifgroup cabang manado). Jurnal EMBA, 4(1), 109–119.

Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra. 2016. Service, Quality & satisfaction. Yogyakarta. Andi.

Feriyanto, Andri dan Shyta, Endang Triana. 2015. Pengantar Manajemen (3 in 1). Kebumen: Mediatara.

Baworadi, M., Tewal, B., dan Raintung, M. 2017. Pengaruh Kepemimpinan Transaksional dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. FIF Group Manado. Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi. ISSN 2303-1174 Vol.5 No.2. Hal 712-724.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016): Marketing Management, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.

Gary Armstrong, (2015), "Marketing an Introducing Prantice Hall twelfth edition", England: Pearson Education, Inch.

Robbins, S.P., dan Judge, T.A. 2015. Organization Behaviour, Edisi Kelima belas, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Dimiyati, M., & Subagio, N. A. (2016). Impact of Service Quality, Price, and Brand on Loyalty with the Mediation of Customer Satisfaction on Pos Ekspres in East Java. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 7(4), 74–86. <https://doi.org/10.5901/mjss.2016.v7n4p>.

Monferrer-Tirado, D., Estrada-Guillén, M., Fandos-Roig, J. C., Moliner-Tena, M. Á., & Sánchez García, J. (2016). Service quality in bank during an economic crisis. *International Journal of Bank Marketing*, 34(2), 235–259. <https://doi.org/10.1108/IJBM-01-2015-0013>.

Mulyawan, A., & Juhana, D. (2015). Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di STMIK Mardira Indonesia Bandung. 9(2), 1-15.  
Lupiyoadi, Rambat. 2016. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. Jakarta: Salemba Empat.

Dahan, S. M., Taib, M. Y., Zainudin, N. M., & Ismail, F. (2015). Surveying Users PERception of Academic Library Service Quality: A Case Study in Universiti Malaysia Pahang (UMP) Library. *The Journal of Academic Librarianship*, 1-6.

Kundi, G. M., & Khan, M. S. (2014). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Higher Education Institutions. *Industrial Engineering Letters*, 4(3), 23-28.

Mulyawan, D., & Shidarta, I. (2014). Determinan Kualitas Layanan Akademik di STMIK Mardira Bandung. *Jurnal Komputer dan Bisnis*, 8(1), 13-24

Mulyawan, A., & Juhana, D. (2015). Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di STMIK Mardira Indonesia Bandung. 9(2), 1-15.

Diza, F., Moniharapon, S., & Ogi, I. W. J. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen (studi pada PT fifgroup cabang manado). *Jurnal EMBA*, 4(1), 109–119.

Abdurrahman, Adi Sukma. 2012. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Melalui Social Networking Websites". Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma.

Norhermaya, Y. A., & Soesanto, H. (2016). Analisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kepercayaan dan loyalitas pelanggan untuk meningkatkan minat beli ulang

(studi pada online store lazada.co.id). *Diponegoro Journal of Management*, 5(3), 1–13.

Diza, F., Moniharapon, S., & Ogi, I. W. J. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen (studi pada PT fifgroup cabang manado). *Jurnal EMBA*, 4(1), 109–119.

Robbins Stephen P. and Timothy A. Judge, 2015, *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)*. Edisi 16, Terjemahan Ratna Saraswati dan Febriella Sirait. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung :Alfabeta, CV