

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Alnazer, H. D. (2013). *Conceptual model of student satisfaction in syirian universitas european jurnal of economics finance and administrative sciences*. hlm.12-20.
- Arief, M. (2006). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan "Bagaimana mengelola kualitas pelayanan agar memuaskan pelanggan"*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Barata, A. A. (2013). *Dasar - Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Ellex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Danim, S. (2003). *Agenda Pembaruan Sistem Pendidikan*. Jakarta: EGC.
- Fadjar. (2002). *Sistem Informasi Akademik* . Yogyakarta: Andi Offset.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indrawan, R & Yaniawati, P. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan dan Pendidikan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Kasmir. (2014). *Dasar-Dasar Perbankan Edisi Revisi 2008*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Keller, K. d. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi Kedua)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marzuki, M. (2012). *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Retnoningsih, S. d. (2012). *Kamus Besar Bahasa Indonesia* . Semarang: CV. Widya Karya.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Sopiatin, P. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

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

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Tjiptono, F. (2014). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, G. C. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: Andi.

UNPAS, T. (2019). *Panduan Penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI)*. Bandung: TIM FKIP UNPAS.

Jurnal :

Apriliana, Aris Fita Bayu & Santoso, Sigi. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa BKK Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta. *Jupe UNS*, Vol2, No 3, Hal 211 s/d 223 Juni 2014.

Fikri, Sirhan & Wiyati, Wahyuni.(2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Bisnis dan Manajemen* Vol.3 No.1 Januari 2016

Mariska, Lidya & Hati, Shinta Wahyu.(2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Politeknik Negeri Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, vol.3, no. 1, 2015, 1-9.

Martasubrata, Nadira & Suwatno. (2016). Mutu Layanan Akademik Sebagai Determinan Kepuasan Siswa. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran* Vol. 1 No. 1, Agustus 2016, Hal. 136-143

Nugroho, Novianto Eka & Cahyono, Kridko Eko. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESA) Surabaya. *Prosiding SENDI_U 2018*. ISBN: 978-979-3649-99-3

Panjaitan, Januar Efendi & Yuliati, Ai Lili.(2016), Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*, Vol 11, No.2

Rustami, Nenden Anggi & Nuraedi. (2015), Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia. *Jurnal ADPEND* 42-52

Rahayu, Sugi. (2016). Ekspektasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta

Reina. (2012). Faktor –Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Bina Nusantara. *Binus Business Review* vol. 3 no. 1 Mei 2012: 563- 572.

Susanto, Hery.(2014), Pengaruh Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, Volume 15, nomor 2, september 2014 88-98

Tuerah, Febriany Feibe Rosaline & Mananeke Lisbeth.(2015). Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal EMBA 422 Vol.3 No.4 Desember 2015*, Hal. 422-432

Skripsi :

Alfiani, A. (2016). *Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di subbag pendidikan fakultas ilmu pendidikan universitas negeri Yogyakarta*. Skripsi : Universitas Negeri Yogyakarta.

Angkoro, N. P. (2017). *Mutu pelayanan akademik dalam memenuhi kepuasan mahasiswa jurusan manajemen pendidikan islam fakultas tarbiyah dan keguruan UIN Raden Intan Lampung*. Skripsi: Raden Intan Lampung.

Heriyanto, B. (2018). *Pengaruh Media Pembelajaran Aplikasi Prezi Terhadap Keaktifan Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Prakarya dan Kewirausahaan Di SMK Pasundan 2 Bandung*. Skripsi: Universitas Pasundan Bandung.

Rianggani, R. (2013). *Pengaruh Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Teknik Universitas Pasundan*. Bandung: Skripsi : Universitas Pasundan Bandung.

Internet :

KBBI. (2011) Kamus Besar Bahasa Indoensia (KBBI) *online* (Diakses tanggal 19 Februari 2019)

Undang – Undang Nomer 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (2009). *Pelayanan Publik*.(Diakses tanggal 9 April 2019)

Undang – Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional (2003). *Sistem Pendidikan Nasional*. (Diakses tanggal 3 Mei 2019)

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan Dan Penyelenggaraan Pendidikan (Diakses tanggal 14 Mei 2019)

<http://psmk.kemdikbud.go.id/konten/3854/tantangan-revolusi-industri-40-untuk-smk>

<https://nasional.kompas.com/read/2019/02/21/14105721/ombudsmanmasyarakat-sudah-aktif-dalam-mendorong-perbaikan-layanan-publik>