

DAFTAR PUSTAKA

- Hasan, Ali. 2013. *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*. Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service.
- Irawan, Handi P. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Lupiyaodi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Muzakiyah, et al. 2011. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Tata Usaha Berdasarkan Tingkat Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, Vol. 10. Diakses tanggal 10 Maret 2014.
- Nasution, M. Nur. 2004. *Pemasaran Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sapulette, Alvian. 2012. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Telkom Kandatel Ambon. *Jurnal Admisi dan Bisnis* Vol. 13. Diakses tanggal 27 Februari 2014.
- Setiawan, Heri. 2009. Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Perpustakaan (Studi Kasus di Politeknik Negeri Sriwijaya). *Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis*. Hal.: 80-91. Palembang: Politeknik Negeri Sriwijaya
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran Edisi III*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Triono, Muhammad Joko. 2012. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah Iain Walisongo Semarang (*Jurnal*). Diakses tanggal 10 Maret 2014.
- Umar, Husein. 2002. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Yusi, Syahirman. dan Umiyati Idris . 2009. *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial (Pendekatan Kuantitatif)*. Palembang: Citra Books Indonesia.