

Daftar Pustaka

- Anastasia, D, dan Ciptono. 2001. Total Quality Management (TQM). Yogyakarta: Andi Offset.
- Bambang Supomo dan Nur Indriantoro, 2002, Metodologi Penelitian Bisnis, Cetakan Kedua, Yogyakarta; Penerbit BFEE UGM.
- Draper, N. Smith, H. (1992) *Analisis regresi terapan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Furqon. 1999. Statistika Terapan untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta
- Ghozali, imam. 2005, *Aplikasi analisis multivariate* dengan program SPSS, badan penerbit universitas diponegoro, Semarang.
- Goetsch dan Davis, 1994 dalam Nasution (2005), Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management, Edisi Kedua, Ghalia Indonesia, Bogor : 14-18.
- Hadi, Sutrisno. 2001. Metodologi Research Jilid III. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hutasoit, C.S. (2011). Pelayanan Publik Teori & Aplikasi. Jakarta: MAGNA Script Publishing
- Husein Umar, 2003, Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka.
- <https://journal.uny.ac.id/index.php/nominal/article/view/1651/1375>
- <https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jbm/article/view/80/21>
- <https://www.unisbank.ac.id/ojs/index.php/sendu/article/view/6034/1900>
- Institut Teknologi Dirgantara Adisutjipto (ITDA) Yogyakarta.
<https://www.itda.ac.id/profil>
- Iskandar. 2008. Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif). Jakarta: Gaung Persada Group
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gari. 2013, *Prinsip-prinsip pemasaran*, NJ: Pearson education.

- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen pemasaran*. edisi milinium, jilid 1 & 2. PT.prenhalindo, jakarta.
- Kotler, Philip (2006). *Manajemen pemasaran*, jilid I, Edisi kesebelas, Jakarta, P.T Indeks Gramedia.
- Kottler, Philips. 2008. *Manajemen Pemasaran jilid 2*. Jakarta: Erlangga
- Kurbani A. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah Pada Universitas Pgri Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*. Vol. 13. No. 4. DOI: <http://dx.doi.org/10.31851/jmwe.v13i4.2701>
- Lupiyoadi, Rahmat. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta
- Majid, Suharto Abdul. (2011). *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Cetakan ke-2. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Marthalina. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Dan Kepuasan Mahasiswa Di IPDN Kampus Jakarta. *Jurnal MSDM*. Vol. 5 No.1. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JMSD/article/view/455>
- Nazir, M. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PDDikti). <https://pddikti.kemdikbud.go.id/data>
- Ratminto, & Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Rosady, Ruslan. 2004. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sallis, Edward. 2006. *Total Quality Management in Education*. Terj. Ahmad. Yogyakarta: Ircisod.
- Santosa. 2018. *Statistika Hospitaitas: Edisi Revisi*. Yogyakarta: Depublish. Cv Budi Utama.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Cv Andi
- Sedarmayanti., 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)* Bandung: PT Refika Aditama

- Sri Bulkia. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal At-Tadbir: Jurnal Ilmiah Manajemen*. Vol 2, No. 1. <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/jurnalattadbir/article/view/1191/1003>
- Sudjana, Nana dan Ibrahim. (2001) *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*. Bandung : Sinar Baru Algensindo.
- Sufiyah, Arrafiatus. 2011. Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Birokrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Aset*, ISSN 1693-928X September 2011, hal. 85-93 Vol. 13 No. 2.
- Sugiyono, 2007. *Statistika untuk penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV
- Sularso. 1997. *Pembelajaran Memasuki Era Kesenjangan*. Jakarta: PT. Sinar Agape Press.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Penerbit Andi.
- Yogyakarta Tjiptono, Fandy, dkk. 2003. *Total Quality Managemen*. Yogyakarta: CV ANDIOFFSET.
- Vinny Jennifer Rahareng, Dr.Ida Nurnida Relawan. 2017. *The Influence Of The Academic Service Quality Toward Student Satisfaction (Studies In Students Of Business Administration Program, Faculty Of Communication And Business, Telkom University)*. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi* Vol.5 No.1. <https://jurnal.unpad.ac.id/adbispreneur/article/download/13164/6015>
- Windarti, Ayu Oka. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Palembang. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*. Vol.2 No.1
- Wikipedia. https://id.wikipedia.org/wiki/Institut_Teknologi_Dirgantara_Adisutjipto

Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2000). *Services Marketing: Integrated Customer Focus Across the Firm*, 2nd ed. New York: McGraw Hill.

Kutner, M.H., C.J. Nachtsheim., dan J. Neter. 2004. *Applied Linear Regression Models*. 4th ed. New York: McGraw-Hill Companies, Inc. Gujarati, N.D. 2003. *Basic Econometrics*. 4th ed. New York: McGraw-Hill Companies, Inc Lampiran 1