

DAFTAR PUSTAKA

- Angellica, Y. (2018). Analisis Efektivitas Briefing Dalam Operasional Restoran Collage, Hotel Pullman Jakarta Central Park - Repository PU. Retrieved 18 March 2020, From [Http://Repository.Podomorouniversity.Ac.Id/144/](http://Repository.Podomorouniversity.Ac.Id/144/)
- Anwar, S. (2017). Perilaku Mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan Dalam Menyelesaikan Tugas-Tugas Mata Kuliah. Retrieved 18 March 2020, From [Http://Repositori.Uin-Alauddin.Ac.Id/4567/1/SAIFUL%20ANWAR.Pdf](http://Repositori.Uin-Alauddin.Ac.Id/4567/1/SAIFUL%20ANWAR.Pdf)
- Apriyani, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(2).
- Ardiansyah, G.(2020). Pengertian Kepuasan Pelanggan. Retrived 22 April 2020, From <https://guruakuntansi.co.id/kepuasan-pelanggan/>
- Frisdiantara, C., & Graha, A. (2013).Pengaruh Dimensi Pelayanan Dan Dimensi Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Kanjuruhan Malang. *Jurnal Ekonomi MODERNISASI*, 9(2), 106. Doi: 10.21067/Jem.V9i2.201
- Ghaisani, A. (2017). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Xtrans Travel Bandung (Survey Pada Konsumen Xtrans Travel Last Minute Point Bandung) - Repo Unpas. Retrieved 17 March 2020, From [Http://Repository.Unpas.Ac.Id/Id/Eprint/15856](http://Repository.Unpas.Ac.Id/Id/Eprint/15856)
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik, Yogyakarta: Gaya Media <https://Media.Neliti.Com/Media/Publications/52583-Id-Relevansi-Dimensi-Kualitas-Pelayanan-Dan.Pdf>relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Bagi Pengunjung Museum Di Taman Mini Indonesia Indah. (2014). Retrieved 18 March 2020, From <https://Media.Neliti.Com/Media/Publications/52583-Id-Relevansi-Dimensi-Kualitas-Pelayanan-Dan.Pdf>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum
- Kotler, P., & Keller, K. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kuspriyanti,, V. (2017). Analisis Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt Asuransi Multi Artha Guna, Tbk Cabang Yogyakarta. Retrieved 18 March 2020, From [Http://Eprints.Mercubuana-Yogya.Ac.Id/1011/4/Bab_Ii.Pdf](http://Eprints.Mercubuana-Yogya.Ac.Id/1011/4/Bab_Ii.Pdf)
- Melani, I. (2017). Hubungan Antara Adversity Quotient Dengan Motivasi Berwirausaha Online Pada Mahasiswa Psikologi Universitas Medan Area.

Retrieved 18 March 2020, From
[Http://Repository.Uma.Ac.Id/Bitstream/123456789/1280/5/128600109_FIL E5.Pdf](http://Repository.Uma.Ac.Id/Bitstream/123456789/1280/5/128600109_FIL E5.Pdf)

Muchlisin, Riadi. (2013). Definisi Dan Tujuan Audit,
[Http://Www.Kajianpustaka.Com/2013/03/Definisi-Dan-Tujuanaudit.Html#lxzz2s CENZBX](http://Www.Kajianpustaka.Com/2013/03/Definisi-Dan-Tujuanaudit.Html#lxzz2s CENZBX)

Narimawati, U. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif, Teori Dan Aplikasi..* Bandung: Agung Media.

Nita, D. (2015). Pengaruh Good Corporate Governance Dan Earning Power Terhadap Manajemen Laba (Studi Empiris Pada Perusahaan Peserta Cgpi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2009-2013). Retrieved 18 March 2020, From
[Http://Repository.Unpas.Ac.Id/5617/6/BAB%20III%20nita%20-%20revisi.Pdf](http://Repository.Unpas.Ac.Id/5617/6/BAB%20III%20nita%20-%20revisi.Pdf)

Pratiwi, D. (2017). Analisis Kesenjangan Harapan Dan Kinerja Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang. Retrieved 18 March 2020, From
[Http://Eprints.Polsri.Ac.Id/4178/3/BAB%20II.Pdf](http://Eprints.Polsri.Ac.Id/4178/3/BAB%20II.Pdf)

Putranto, A., & Wahyu, T. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen : Studi Kasus Pada Konsumen Pt. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional Vi Yogyakarta - USD Repository. Retrieved 17 March 2020, From
[Http://Repository.Usd.Ac.Id/Id/Eprint/4678](http://Repository.Usd.Ac.Id/Id/Eprint/4678)

R.A, N. (2018). Pengaruh Harga Produk Dan Kualitas Pelayanan Beauty Advisor Wardah Cosmetics Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Studi Kasus Pelanggan Wardah Cosmetics Di Wardah Beauty House Bandung. Retrieved 18 March 2020, From
[Http://Repository.Unpas.Ac.Id/30183/6/BAB%20II%20REVISI.Pdf](http://Repository.Unpas.Ac.Id/30183/6/BAB%20II%20REVISI.Pdf)

Rahmat, A. (2012). Model Pengembangan Pendidikan Nilai Di Perguruan Tinggi. Retrieved 17 March 2020, From
[Http://File.Upi.Edu/Direktori/Fpbs/Jur._Pend._Bahasa_Arab/195208141980021-Agus_Salam_Rahmat/Pengertian_Perguruan_Tinggi.Pdf](http://File.Upi.Edu/Direktori/Fpbs/Jur._Pend._Bahasa_Arab/195208141980021-Agus_Salam_Rahmat/Pengertian_Perguruan_Tinggi.Pdf)

Riadi, M. (2013). Pengertian, Faktor Dan Pengukuran Kepuasan Konsumen. Retrieved 18 March 2020, From
[Https://Www.Kajianpustaka.Com/2013/04/Pengertian-Faktor-Pengukuran-Kepuasan-Konsumen.Html](https://Www.Kajianpustaka.Com/2013/04/Pengertian-Faktor-Pengukuran-Kepuasan-Konsumen.Html)

Rineka Cipta. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* (3rd Ed.). Jakarta.

Rizaldi, R. (2017). PENGARUH PROFITABILITAS TERHADAP NILAI PERUSAHAAN (Studi Pada Perusahaan Manufaktur Subsektor Tekstil & Garment Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2011-2014).

Retrieved 18 March 2020, From
[Http://Repository.Unpas.Ac.Id/28039/1/COVER.Pdf](http://Repository.Unpas.Ac.Id/28039/1/COVER.Pdf)

Sari, Rima Yulita.(2013). Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Yang Dirasakan, Nilai Yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api Ekonomi Rapih Dhoho. Retrieved 22 April 2020, from
<http://eprints.perbanas.ac.id/1253/1/ARTIKEL%20ILMIAH.pdf>

Satriyawan Indraprastha, E. (2015). Pengaruh Kepribadian Merek Terhadap Ekuitas Merek Yang Dimediasi Oleh Citra Merek Pada Konsumen Coklat Silverqueen Di Surabaya. Retrieved 18 March 2020, From
[Http://Eprints.Perbanas.Ac.Id/55/1/Ersa%20satriyawan%20indraprastha_8271_Artikel%20ilmiah.Pdf](http://Eprints.Perbanas.Ac.Id/55/1/Ersa%20satriyawan%20indraprastha_8271_Artikel%20ilmiah.Pdf)

Septiani, D. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Waroeng Jeans Cabang Jalan P. Antasari Kota Samarinda. *Ejournal Administrasi Bisnis*, 6(1).

Sianturi, S. Mahasiswa: Peran, Fungsi & Pengertian Menurut Para Ahli. Retrieved 17 March 2020, From
[Https://www.masukuniversitas.com/mahasiswa/](https://www.masukuniversitas.com/mahasiswa/)

Sigalingging, A., & Suprpto, B. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Perilaku Konsumen (Studi Pada Bisnis Asuransi Kerugian Di Yogyakarta).

Syabhana, D. (2016). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Susu Warga Mulya Purwobinangun Pakem Sleman - Lumbung Pustaka Uny. Retrieved 17 March 2020, From
[Http://Eprints.Uny.Ac.Id/Id/Eprint/38976](http://Eprints.Uny.Ac.Id/Id/Eprint/38976)

Tanureja, T. (2018). Analisis Motivasi Karyawan Dalam Bekerja Di Departemen Pastry Pada Bandara Internasional Hotel. Retrieved 18 March 2020, From
[Http://Repository.Podomorouniversity.Ac.Id/View/Year/2018.Default.Html](http://Repository.Podomorouniversity.Ac.Id/View/Year/2018.Default.Html)

Tiufany, B. (2018). Feasibility Study: Hejo Resort (Vimala Hills, Puncak, Bogor) - Repository PU. Retrieved 18 March 2020, From
[Http://Repository.Podomorouniversity.Ac.Id/Id/Eprint/201](http://Repository.Podomorouniversity.Ac.Id/Id/Eprint/201)

Udjang, R., & Subarjo, S. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada Kualitas Layanan Universitas Mercu Buana Yogyakarta. *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*, 7(1), 64. Doi: 10.26486/Jpsb.V7i1.675

Undang-Undang Republik Indonesia. (2012). Retrieved 17 March 2020, From
[Http://www.jdi.kemenkeu.go.id/fulltext/2012/12tahun2012uu.htm](http://www.jdi.kemenkeu.go.id/fulltext/2012/12tahun2012uu.htm)

Yulianti, Y. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan Menggunakan Gap Analysis Dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY. Retrieved 17 April 2020, from
https://eprints.uny.ac.id/46247/1/SKRIPSIFULL_YAYU%20YULIANTI_11404241011.pdf

Yusuf, D. (2015). Pengaruh Informasi Akuntansi Diferensial Terhadap Pengambilan Keputusan Manajemen (Survey Pada Perusahaan Tekstil Di Kawasan Bandung Timur) - Repo Unpas. Retrieved 18 March 2020, From [Http://Repository.Unpas.Ac.Id/5667/](http://Repository.Unpas.Ac.Id/5667/)

