

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. Metodologi Penelitian. Penerbit PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D.
- Tjiptono, Fandy. 2014, Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta.
- A. Parasuraman, V. A. (2011). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication forr Future Reaserch. Service Quality, 2015-220.
- Kotler, Philip, dan Gary Armstrong 2012. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga: Jakarta.
- Kotler, Keller, 2012. Marketing Management, 14th, Pearson Education.
- Lewis dan Boom (2012), Service, Quality & Satisfaction. Edisi ke 3. Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, Yogyakarta: Penerbit Andi
- Alifuddin, M. 2012. Reformasi Pendidikan: Strategi Inovatif Peningkatan Mutu Pendidikan. Magna Script, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2011). Strategi Pemasaran. Edisi 3. Yogyakarta: ANDI.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Javadi, M. 2011. Quality Assessment for Academic Services in University of Isfahan According to the Students' Opinion Using SERVQUAL Model.
- Kuncoro, M. 2009. Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi. Erlangga, Jakarta.
- Legcevic, J. 2009. Quality Gap of Educational Services in Viewpoints of Students. Jurnal Ekonomika i Misao Praksa, Volume 18 Edisi 2.
- Nurgiyantoro, B. 2009. Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial. GadjahMada University Press, Yogyakarta.
- Priyatno, D. 2010. Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian Dengan SPSS. Gava Media, Yogyakarta.
- Qureshi, TM. 2010. Service Quality SERVQUAL Model in Higher Educational Institutions, What Factors are to be Considered? Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, Volume 2 Edisi 5.

- Shekarchizadeh, A. 2011. SERVQUAL in Malaysian Universities: perspectives of international students. *Business Process Management Journal*, Volume 17 Edisi 1.
- Wijatno, S. 2009. *Pengelolaan Perguruan Tinggi Secara Efisien, Efektif, dan Ekonomis (Untuk Meningkatkan Mutu Penyelenggaraan Pendidikan dan Mutu Lulusan)*. Salemba Empat, Jakarta.
- Yuliana, T. 2009. *Analisis Hubungan Bauran Pemasaran Jasa dengan Kesetiaan Pelanggan di Unit Rawat Jalan RS Zahirah Jakarta Selatan Tahun 2009*.
- Hartaji, Damar A. (2010) *Motivasi Berprestasi Mahasiswa dengan jurusan yang dipilih orang tua*
- Sugiyoo (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta