

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiani, Arifah 2016. *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik di Subbag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta*. Skripsi dipublikasikan : Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta.
- Anggia, Feliks B.P, Nurul Eka Rachmawati, Hotman Panjaitan. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Jatim Cabang Perak Surabaya*. Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen : JMM 17
- Assegaff, Mohammad. 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan* : Jurnal EKOBIS, Vol. 10, N0. 2
- Fakultas Ekonomi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. 2017. *Buku Panduan Akademik Program Sarjana* : Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945. Surabaya
- Fraenkel, J. & Wallen, N.1993. *How to Design and evaluate research in education. (2nd ed)*. New York: McGraw-Hill Inc
- Griselda, Gretel dan Tagor Muda Panjaitan. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua* : Derema Jurnal Manajemen, Vol. 2, No. 1
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller.2016. *Marketing Management 15 e Global Edition* : Pearson
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Naryawan. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Jasa Perpustakaan Referensi FE UNDIP. Skripsi Dipublikasikan : Fakultas Ekonomi, UNDIP.
- Panjaitan, Hotman. 2013. *The Effects of Service Quality Towards Consumer Responses through The Image of Private University in East Java*. International Journal of Evaluation and Research in Education (IJERE) Vol. 2 No. 2 : Faculty of Economy 17 Agustus 1945 Surabaya

- Putra, Rendy Aditya. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Tiga Putra Aba Dhofir Surabaya*. Skripsi Surabaya, Fakultas Ekonomi : Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Rahayu, Dewi. 2013. *Pengaruh Service Quality Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang* : Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang.
- Setiady, Ricky Victor. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya*. Skripsi Surabaya : Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : ALFABETA
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management*. Yogyakarta : ANDI
- Tjiptono, Fandy dan Gregorus Chandra. 2005. *Service, Quality, Satisfaction*. Yogyakarta : ANDI