

DAFTAR PUSTAKA

- Abili, Khodayar, Thani, Fatemah Narenji, & Afarinandehbin, Maryam. (2012). *Measuring University Service Quality by Means of SERVQUAL Method*, *Asian Journal on Quality*, 13 (3), 204-211. Retrieved from Emerald Group Publishing Limited.
- Ahmed, S.M. Zabed, & Shoeb, Md. Zahid Hossain. (2009). *Measuring Service Quality of a Public University Library in Bangladesh using SERVQUAL, Performance Measurement and Matrics*, 10 (1), 17-32. Retrieved from Emerald Group Publishing Limited.
- Anugrah, Mohammad Reza. (2011). *Analisis Dimensi Kuitas Berdasarkan Persepsi Nasabah Tabungan pada Bank mandiri Kantor Cabang Setiabudi Bandung 2011*. Skripsi pada Institut Manajemen Telkom.
- Assauri, Sofjan .2003. "Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfacation" dalam dalam Usahawan, No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal.25- 30. Jakarta.
- Bakhtiar, A., Susanty, A., & Massay, Fildariani. (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan yang Berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual dan Model Kano (Studi Kasus: PT PLN UPJ Smarang Selatan, Jurnal Teknik Industri, Vol. 5 No. 2 (2010)*. Retrieved from Portal Garuda.
- Buchory, Achmad Herry & Saladin, Djaslim. (2010). *Manajemen Pemasaran Edisi Pertama*. Bandung: inda Karya.
- Darmawan, Deni. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Davis, Mark M., & Heineke, Janelle. (2003). *Managing Service. Using Technology to Create Value*. New York: McGraw-Hill.

- Dewan Pengurus Yayasan Pendidikan Telkom. 2014. *Struktur Organisasi*. Keputusan Dewan Pengurus Yayasan Pendidikan Telkom Nomor: KEP.0205/00/DGA-02/YPT/2014 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Universitas Telkom.
- Dikti. (2014). *Sistem Pendidikan Tinggi*. Didapat dari <http://dikti.go.id/profil-dikti/sistem-pendidikan-tinggi/>.
- Fitzsimmons, James A., & Fitzsimmons, Mona J. (2004). *Service Management: Operation, Strategy, Information Technology*. New York: Brent Gordon.
- Ghozali, Imam. (2008). *Marketing Communication: interactivity, communities and content (5th ed)*. Pearson Education, inc.
- Hadiyati, Ernani. (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lawang, Jurnal Ekonomi*, Vol. 2 No. 2 (2010), 81-90. Retrieved from Portal Garuda.
- Irmawati, Lely. (2008). *Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Eldorado The Executive Club Bandung Tahun 2008*. Skripsi pada Institut Manajemen Telkom.
- Kang, Gi-Du, & James, Jeffry. (2004). *Service Quality Dimensions: An Examination of Gronroos's Service Quality Model. Managing Service Quality: An International Journal*, 14 (4), 266-277. Retrieved from Emerald Group Publishing Limited.
- Kiran, Kaur. (2010). *Service Quality and Customer Satisfaction in Academi Libraries, Library Review*, 59 (4), 261-273. Retrieved from Emerald Group Publishing Limited.
- Kotler, P., & Keller, Kevin Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.

- Lovelock, Christopher.H dan Wright, Lauren.K. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Indeks.
- Magal, Simha R., & Levenburg, Nancy M. (2005). *Using Importance-Performance Analysis to Evaluate E-Business Strategies Among Small Business*. Proceeding of the 38th Hawaii International Conference on System Science.
- Marzolina, & Restuti, Sri. (2010). *Analisis Kepuasan Pelanggan (Penumpang Domestik) terhadap Kualitas Pelayanan pada PT Angkasa Pura II (PERSERO) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, Jurnal Ekonomi*, Vol. 18 No. 1 (2010), 13-27. Retrieved from Portal Garuda.
- Mulyatiningsih, Endang. (2012). *Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Nejati, Mehran, & Nejati Mostafa. (2008). *Service Quality at University of Tehran Central Library. Library Management*, 29 (6/7), 571-582. Retrieved from Emerald Group Publishing Limited.
- Noor, Rivan A. (2011). *Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Kualitas Jasa Indosat Multimedia Mobile (IM3) Tahun 2011 (Studi pada Mahasiswa Sekolah Manajemen Telekomunikasi Media – Institut Manajemen Telkom, Bandung)*. Skripsi pada Institut Manajemen Telkom.
- PDDIKTI. (2015). *Pangkalan Data Pendidikan Tinggi Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi*. Didapat dari: <http://forlap.dikti.go.id/>.
- Prasetyo, Bambang, & Jannah, Lina Miftahul. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Riduwan dan Kuncoro, Engkos Achmad. (2008). *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan dan Kuncoro, Engkos Achmad. (2011). *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta.

- Sanusi, Anwar. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sari, Djawa Luvi Kartika. (2008). *Analisis Kualitas Pelayanan Guna Meningkatkan Daya Saing Jasa Kurir PT. Titipan Kilat Jalur Nugraha Ekakuri (JNE) Bandung*. Skripsi Institut manajemen Telkom.
- Sekaran, Uma. 2007. *Research Methods for Business (Metode Penelitian Untuk Bisnis) Buku 1 Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma, & Bougie, Roger. (2010). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach, Fifth Edition*. Great Britain: Scotprint, Haddington, East Lothian.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: ALFABETA, cv.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA, cv.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: ALFABETA, cv.
- Sugiyono. (2013). *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: ALFAETA, cv.
- Suharsaputra, Uhar. (2012). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Suharyanta, Dwi, & A'yunin, Qurrota. (2012). *Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Fuzzy di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Panembahan Senopati Bantul Tahun 2012*, *Jurnal Kesmas*, Vol. 7, No. 1, 43-54. Retrieved from Portal Garuda.
- Supranto, J. 2006. *Teknik Riset Pemasaran dan Ramalan Penjualan*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Telkom University. (2015). *Fakultas Industri Kreatif*. Didapat dari: <http://www.telkomuniversity.ac.id/academic/telkom-creative-industries-school>.
- Telkom University. (2015). *Profil Telkom University*. Didapat dari: <http://www.telkomuniversity.ac.id/index.php/page/profile>.
- Telkom University. (2015). *Sejarah Telkom University*. Didapat dari: <http://www.telkomuniversity.ac.id/index.php/page/history>.
- Tjiptono, Fandy. (2001). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa. Prinsip, Penerapan Penelitian*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: PT ANDI Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Candra, Gregorius. (2007). *Service, Quality, and Satisfacation*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorious (2011). *Service, Quality & Satisfication (Edisi 3)*. Yogyakarta : C.V Andi Offset.
- Umar, Husein. (2008). *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- V., I Made Suska, M., N. Budiarta R., & Diputra, Gd. Astawa. (2013). *Analisis Kualitas Pelayanan Pas Bandara Internasional Ngurah Rai dengan Menggunakan Model Servqual, Jurnal Spektran*, Vol. 1, No. 1 (2013). Retrieved from Portal Garuda.
- Wahyono, Budi. (2015). *Pengertian, Fungsi Dan Tujuan Pendidikan Tinggi*. Didapat dari <http://www.pendidikanekonomi.com/2015/03/pengertian-fungsi-dan-tujuan-pendidikan.html>.

Zikmund, W. G., Car, J. C., & Griffin, M. (2010). *Business Research Methods, Eight Edition*. Canada: Nelson Education, Ltd.