

Daftar Pustaka

- Al Rasyid, H. (1993). *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*. Bandung: Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran.
- Besterfield D, dkk. (2003). *Total Quality Management*. New Jersey: Prentice- Hall.
- Dormitory Telkom University. (2016). *Facilities*. Dari: <http://dormitory.telkomuniversity.ac.id/facilities/>
- Dormitory Telkom University. (2016). *History of Dormitory*. Dari: <http://dormitory.telkomuniversity.ac.id/history-of-dormitory/#1482204478246-8f724915-c07a>
- Dormitory Telkom University. (2016). *Softskill Development Programs*. Dari: <http://dormitory.telkomuniversity.ac.id/softskill-development-programs/>
- Dormitory. (2016). *Sekilas Asrama*. Dari: <http://dormitory.telkomuniversity.ac.id/sekilas-asrama/>
- Fitzsimmons, J. dan Fitzsimmons, M. (2008). *Service management: Operations, Strategy, and Information Technology*. New York: McGraw-Hill.
- Gaspersz, V. (1997). *Management Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia.
- Heizer, J. dan Render, B. (2009). *Manajemen Operasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hauser, JR. dan Clausing, D. (1988). The House of Quality. *Harvard Business Review*. May-June 1998 p63-73.
- Indonesia, Keputusan Presiden tentang Pembangunan Asrama Mahasiswa Perguruan Tinggi di Seluruh Indonesia, Keputusan Presiden Nomor 40 Tahun 1981.
- Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, P dan Keller, K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Nugroho, B. (2005). *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Parasuraman, A, Zeithaml, V, dan Berry, L. (1985). A Conceptual Model Service Quality and Its Implication for Future research. *Journal of Marketing*. Vol. 49 p.41-50
- Rangkuti, F. (2003). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia.
- Somantri, A. dan Muhidin, S. (2006). *Aplikasi Statistika dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (1996). *Strategi Bisnis dan Manajemen*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2002). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2005). *Service, quality, and satisfaction*. Yogya: Andi.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., dan Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.