

## DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto (2011) *Manajemen Pemasaran: Sari Kuliah*. Bandung: Satu Nusa.
- Desrina Yusi Irawati and Jonatan (2020) 'Evaluasi Kualitas Pembelajaran Online Selama Pandemi Covid-19: Studi Kasus di Fakultas Teknik, Universitas Katolik Darma Cendika', 9, pp. 135–144.
- Fandy Tjiptono (2012a) *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Fandy Tjiptono (2012b) *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Fandy Tjiptono (2012c) *Strategi Pemasaran*. 13th edn. Yogyakarta: Andi.
- Fandy Tjiptono (2014) *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Farliana Sutartiah (2017) 'EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN LEMBAGA PENDIDIKAN TINGGI ABC DI CIKARANG', pp. 56–65.
- Husein Umar (2013) *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali.
- I Putu Pranata Sentosa, Ni Made Erpia Ordani Astuti, and I Made Elia Cahaya (2019) 'ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL', 3, pp. 85–96.
- Kasmari and R.A. Marlien (2018) 'TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UNIVERSITAS STIKUBANK SEMARANG', IX, pp. 22–38.
- M. Hamdani Pratama (2015) 'STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Deskriptif tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor)', Volume 3, pp. 90–98.
- Nadiyahsari Agitha and Diaz Guntur Febrian (2020) 'Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kegiatan Belajar Mengajar Di Program Studi Teknik Informatika Universitas Mataram Menggunakan Metode Importance Performance Analysis', 4, pp. 92–99.

- Novita Mariana, Rara Sriartati Redjeki, and Purwatiningsy (2020) 'ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN (SERVICE QUALITY) FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI UNIVERSITAS STIKUBANK SEMARANG', Vol 4, pp. 22–30.
- Oggie Rahmat Asfary (2018) 'ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (Studi kasus pada Puskesmas Pakem Yogyakarta)'.  
'
- Philip Kotler and Gary Amstrong (2012) *Prinsip-prinsip Pemasaran*. 13th edn. Jakarta: Erlangga (1).
- Philip Kotler and Kevin Lane Keller (2008) *Manajemen Pemasaran*. 13th edn. Jakarta: Erlangga.
- Philip Kotler and Kevin Lane Keller (2012) *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Philip Kotler and Kevin Lane Keller (2016) *Marketing Managemen*. 15th Edition. Pearson Education.
- Rambat Lupiyoadi (2013) *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi Edisi 3*. 3rd edn. Jakarta: Salemba Empat.
- Ratih Hurriyati (2010) *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: ALFABETHA.
- Sugiyono (2012) *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: ALFABETHA.
- Sugiyono (2015) *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: ALFABETHA.
- Sugiyono (2017) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETHA.
- Syukhri (2018) 'Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium Jaringan Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis', 18, pp. 109–114.
- Tony Wijaya (2011) *Manajemen Kualitas Jasa*. Pertama. Jakarta.
- V. Wiratna Sujarweni (2014) *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru.

Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, and Dwayne D. Gremler (2009) *Service Marketing – integrating customer focus across the firm*. 5th edn. New York: McGraw-Hill.