

DAFTAR PUSTAKA

A. Teks Buku

- Ardianto, Elvinaro (2011), *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane (2009), *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 2, Jakarta: Erlangga.
- Kriyantono, Rachmat (2014), *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani (2009), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua, Jakarta: Salemba Empat.
- Rakhmad, Jalaluddin (2013), *Psikologi Komunikasi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Riduwan & Engkos A. Kuncoro (2008), *Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur (Path Analysis)*, Bandung: Alfabeta.
- Sarwono, Jonathan (2012), *Metode Riset Skripsi: Pendekatan Kuantitatif Menggunakan Prosedur SPSS*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Simamora, Bilson (2008), *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT. Gramedia. Pustaka Utama.
- Sopiatin (2010), *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Suardi, Moh (2015), *Belajar dan Pembelajaran*, Edisi 1, Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono (2009), *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta.
- _____ (2012), *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi 6, Bandung: Alfabeta.
- _____ (2013), *Statistika untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta.
- Supranto (2011), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikan Pangsa Pasar*, Jakarta: Rineke Cipta.
- Syam, NinaW (2011), *Psikologi Sebagai Akar Ilmu Komunikasi*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- _____ (2012), *Psikologi Sosial Sebagai Akar Ilmu Komunikasi*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra (2011), *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta : C.V Andi Offset.

Unaradjan, Dominikus Dolet (2013), *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Universitas Atma Jaya.

Wiyono, Gendro (2011), *Merancang Penelitian Bisnis Dengan Alat Analisis SPSS 17.0 & SmartPLS 2.0*, Yogyakarta: STIM YKPN Yogyakarta.

Yuliansyah (2016), *Meningkatkan Response Rate Dalam Penelitian Survey: Suatu Study Literature*, Edisi Ke-1, Jakarta: SMART.

B. Sumber dari Internet

Amril, Dewi Yani, 2017, email, 15 Mei, dewi.amril@kalbis.ac.id.

Asmawi, M. Rosul 2005, 'Strategi Meningkatkan Lulusan Bermutu di Perguruan Tinggi' *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* , vol. 9, no. 2 pp. 66-71, diakses 17 Oktober 2016, <https://media.neliti.com/media/publications/4389-ID-strategi-meningkatkan-lulusan-bermutu-di-perguruan-tinggi.pdf>.

Barusman, Andala Rama Putra 2015, 'Student Satisfaction as s Mediating Variable Between Reputation, Image and Student Loyalty' *Global Illuminators*, vol.1, pp. 414-436, diakses 3 Januari 2017, <http://www.globalilluminators.org/wp-content/uploads/2014/12/ITMAR-14-378.pdf>.

Kalbis Institute, diakses 16 Maret 2017, <http://kalbis.ac.id/module/AboutUs/History/>.

Kementrian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Kopertis III, diakses 9 Juli 2017, <http://kopertis3.or.id/v2/profil/fungsi-dan-tugas/>.

Kunanusorn, Anusorn dan Duangporn Puttawong 2015, 'The Mediating Effect of Satisfaction on Student Loyalty on Higher Education Institution' *European Scientific Journal*, vol.1, pp. 449-463, diakses 8 Januari 2017, <http://eujournal.org/index.php/esj/article/view/6455>.

Pangkalan Data Pendidikan Tinggi Kementrian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi, diakses 26 Juli 2017, <https://forlap.ristekdikti.go.id/>.

Perbanas Institute, diakses 16 Maret 2017, <http://perbanas.id/sekilas-perbanas-institute#atas>.

Rinala, Nyoman I., et al 2013, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali' *Jurnal Penelitian Pascasarjana Undiksha*, vol.4, no.1, pp. 1-12, diakses 15 Januari 2017, http://pasca.undiksha.ac.id/ejournal/index.php/jurnal_ap/article/view/916/666.

- Sarjono, Yetty 2007, 'Faktor- Faktor Strategik Pelayanan Dosen dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun Akademik 2005-2006' *Publikasi Ilmiah* , vol. 19, no. 1, pp. 66-74, diakses 10 Desember 2016, <https://publikasiilmiah.ums.ac.id/bitstream/handle/11617/677/7.%20YETTY%20SARJONO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Sembiring, Inka Janita, et al 2014, 'Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald's MT.Haryono Malang)' *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, vol. 15, no. 1, pp. 1-10, diakses 25 Oktober 2016, <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/607>.
- Sutama, Gede Agus, et al (2014), 'Penerapan Teori Behavioral Dengan Teknik Modeling Untuk Meningkatkan Kemandirian Belajar Siswa Kelas AK C SMK Negeri 1 Singaraja' *Journal Undiksha Jurusan Bimbingan Konseling*, vol.2, no.1, pp 1-11, diakses 10 Desember 2016, <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJBK/article/view/3960/3161>.
- Utomo, Sandang 2015, *Teori Belajar Stimulus dan Respon*, diakses 7 Februari 2017, http://www.kompasiana.com/sandangutomo/teori-belajar-stimulus-dan-respon_552870b1f17e616f468b462f.
- Wahyuningsih, Sri Endah (2007), 'Tingkat Loyalitas Mahasiswa Atas Jasa Pendidikan di Perguruan Tinggi' *Jurnal Lembaran Ilmu Kependidikan Jilid 36, no.2 pp 131-137*, diakses 26 September 2017, <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=137112&val=5681>.

C. Skripsi / Tesis:

- Angle, Putri (2016), Skripsi: *Pengaruh Komunikasi Antar Pribadi Dan Kualitas Pelayanan Student Information Center Terhadap Kepuasan Mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie*, Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.
- Hidayat, Dwi Suryanto (2011), *Membangun Kompetensi Organisasi Peningkatan Kinerja Perguruan Tinggi Swasta*. Thesis. Magister Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Noviasari, Rifka Arinda (2015), *Pengaruh Citra Institusi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Universitas Moch. Sroedji Jember*. Thesis. Magister Manajemen. Universitas Jember.
- Sri, Winarsih (2007), *Pengaruh Persepsi Mutu Pembelajaran Praktek Laboratorium Kebidanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Program Studi Kebidanan Magelang Poltekkes Semarang Tahun 2007*. Thesis. Ilmu Kesehatan Masyarakat. Universitas Diponegoro.

Susanto, Perengki (2012), Skripsi: *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Merek Lembaga Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang*. Universitas Negeri Padang.

D. Buku Terjemahan

West, Richard, Lynn H. Turner (2008), *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*, Edisi Ketiga, Jilid 1, Terjemahan oleh Maria Natalia Damayanti Maer, Jakarta, Penerbit Salemba Humanika.

_____ (2012), *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*, Edisi Ketiga Belas, Jilid 2, Terjemahan oleh Maria Natalia Damayanti Maer, Jakarta, Penerbit Salemba Humanika.