



Daftar Pustaka

Buku

- Almasdi, & Jusuf Suit. (2012). *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber*. Jakarta: Syiar Media .
- Aniani. (2009). *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Azwar, S. (2013). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar S. (2013). *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Cangara. (2010). *Pengantar Ilmu Komuniiasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo .
- Devito, J. (2011). *Komunikasi Antar Manusia*. Tangerang: Karisma Publishing Group.
- Effendi, S. (2012). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3E.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kriyantono. (2012). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Kriyantono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Kriyantono. (2014). *Teknis Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Liliweni. (2015). *Komunikasi Antar Personal*. Jakarta: Kencana.
- Maulana, & Gumelar. (2013). *Psikologi Komunikasi dan Persuasi*. Jakarta: Akademia Permata.
- Maulana, & Gumelar. (2013). *Psikologi Komunikasi dan Persuasi*. Jakarta: Akademia Permata.
- Nurgiyantoro. (2002). *Teori Pengkajian Fiksi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.



Rakhmat, J. (2011). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Riduan. (2009). *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.

Sarwono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sekaran, & Bougie. (2010). *Edisi 5, Research Method For Business: A Skill Building Approach*. New York: John Wiley @Son.

Silalahi. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Sinambela. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sopiatin. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV Alfabeta.

Sugiyono. (2013). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Suit, J & Almasdi. (2012). *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Syiar Media.

Sunyoto. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS.

Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikan*. Jakarta: Rineke Cipta.

Sutedja. (2007). *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: PT Grasindo.

Tjiptono, & Chandra. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, & Chandra. (2016). *Service Quality dan Satisfaction, Edisi 4*. Yogyakarta: ANDI.

Hak cipta milik IBIKIG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKIG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKIG.



Skripsi /Tesis

Ali Akbar (2015), Skripsi: *Pengaruh Komunikasi Antar Pribadi Dalam Pelayanan Ruang Baca Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Ruang Baca FISIP Universitas Lampung.* (Dipublikasikan)

Atmawati dan Wahyuni (2007), Skripsi: *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departemen Store Di Solo Grand Mall.* (Dipublikasikan)

Denisa (2015), Skripsi: *Komunikasi Interpersonal Guru Bimbingan Konseling Dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Siswa Di Sekolah Menengah Pertama (Studi Deskriptif pada kelas VII-I di Sekolah Menengah Pertama Negeri 15 Yogyakarta).* (Dipublikasikan)

Irena Susanto (2014), Skripsi: *Persepsi Kualitas, Kepuasan dan Loyalitas Dampak Kesadaran akan Akreditasi terhadap Program Studi Ilmu Komunikasi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.* (Tidak dipublikasikan.)

Medya Ika Ayu (2010), Skripsi: *Pengaruh Komunikasi Politik Melalui Retorika di Televisi Terhadap Personal Branding Boediono Sebagai Wakil Presiden RI.* (Tidak dipublikasi)

Winarsih Sri (2007), Tesis: *Pengaruh Persepsi Mutu Pembelajaran Praktek Laboratorium Kebidanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Program Studi Kebidanan Magelang Poltekkes Semarang Tahun 2007.* (Dipublikasikan)

Internet

Aretha, N., Maharani, D., & Sri Rejeki, M. N. (2014). Pengaruh Kualitas Komunikasi Interpersonal Terhadap Tingkat Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Kedai Espresso Bar Yogyakarta). *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1-12.

Jonathan. (2005). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Sektor Publik di Kabupaten dan Kota di Provinsi Kalimantan Timur. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*.

Susanto, H. (2014). Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, Vol. 15 No. 2.

Zurni (Juni 2005). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Ruang Baca USU. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 1 No. 1.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.