

DAFTAR PUSTAKA

- A.A Anwar Prabu Mangkunegara. (2005). *Manajemen Sumber daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Effendi, Sofyan. 2003. *Pengelolaan Perguruan Tinggi Menghadapi Tantangan Global*, Disampaikan Dalam Seminar Nasional Majelis Rektor Indonesia Di Makasar.
- Engel, James F, et al. (1990) *Customer Behavior*. Diterjemahkan oleh: F X Budiyanto. Perilaku Konsumen, Jilid II. Binarupa Aksara, Jakarta.
- Fandy Tjiptono, 2011. *Pemasaran Statigig*. Andi Ofset Yogyakarta
- Fornell, C. (1992) *A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience*. *Journal of Marketing*, Vol. 56
- Hamalik, 2003, <http://www.infodiknas.com>. Di akses 4 Mei 2012.
- I Gusti Ayu Made Srinadi dan Desak Putu Eka Nilakusmawati (2008) dalam jurnalnya yang berjudul “Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan (studi kasus di FMIPA, Universitas Udayana)”.
- Ipong, dan Dekawati. 2011. *Kompetensi dan motivasi Pengaruhnya terhadap Kinerja Dosen Serta Dampaknya Pada Mutu layanan Pendidika*. <http://zepammas.blogspot>. Diakses tanggal 4 Mei 2012.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium diterjemahkan Benyamin Molan. PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Salemba Empat.
- M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010
- Mahmud. 2002. *Performance Dan Motivasi Dosen Ditinjau Dari Gaya Kepemimpinan PTS, Di Propinsi NTB*. *Jurnal Pendidikan Media Komunikasi Ilmiah*. No2. th.1.

- Mangkunegara, A. P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Rosdakarya.
- Mathis,RL. & Jackson, JH. 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Salemba Emban Patria, Jakarta.
- Mayangsari, Sekar. 2003. Pengaruh Keahlian Audit dan Independensi Terhadap Pendapat Audit : sebuah Kuasieksperimen. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*. Vol. 6. No. 1.
- Megarry, dan Dean. 1999. Pengaruh Kompetensi Profesional dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Dosen (studi Kasus Pada Akademi Keperawatan). <http://ilmiahpendidikan.com>. Diakses 3 Mei 2012.
- Mitchell, T. R. (1978). *People In Organization; Under Standing Their Behaviors*. New York : Mc Grow-Hill.
- Mowen. 1995. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Jakarta : karangan Sutisna.
- Mubarok, Ali. 2012. Paradoks Profesionalisme Dosen. <http://suamerdeka.com>. Diakses 3 Mei 2012.
- Mulyasa. 2011. Pengertian Kompetensi Guru. <http://www.asori.com>. Diakses 3 Mei 2012
- Mundarti. 2007. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Dosen Dalam Melaksanakan Proses Belajar Mengajar Di Prodi Kebidanan Magelang Politeknik Kesehatan Semarang Tahun Akademik 2005/2005.
- Nurkolis, Hanif, 2003. *Manajemen Berbasis Sekolah*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- Pramudyo, Anung, 2010, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Dosen Negeri Dipekerjakan pada Kopertis Wilayah V Yogyakarta*. Vol.1 No.1

- Pramudyo, Anung. 2010. *Analisa Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Dosen Negeri Dipekerjakan Pada Kopertis Wilayah V Yogyakarta*. Yogyakarta : Akademi Manajemen Administrasi (AMA) 'YPK'.
- Prof. J. Supranto, M.A.,APU. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar (Cetakan Keempat). Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Resi Permanasari, Rina Moestika Setyaningrum, dan Siti Sundari (2014) dengan judul Model Hubungan Kompetensi, Profesionalisme dan Kinerja Dosen.
- Samiawan, C.R. 2008. *Pendidikan Tinggi Peningkatan Kemampuan Manusia Sepanjang Hayat Seoptimal Mungkin*. Jakarta : Dekdikbud.
- Sarjono, Yetty. 2007. *Faktor-Faktor Strategik Pelayanan Dosen dan Dampaknya* Simamora. 2004. *Manajemen SDM*, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN. Yogyakarta.
- Srinandi. 2008. *Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan*. Jurnal Cakrawala Pendidikan, Th. XXVII, No.3. Hal 217-231.
- Sudiro (2015) dalam skripsinya yang berjudul Pengaruh Sarana, Proses Pembelajaran, dan Persepsi Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa. Politeknik Indonusa Surakarta.
- Supriyanto Ismurrochman (2010) dalam skripsinya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen FISE UNY".
- Syah, Muhaibin. 2012. Kumpulan Contoh Tesis Pendidikan dan Contoh Skripsi. <http://www.ilmiahpendidikan.com>. Diakses 5 Mei 2012. *Terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun Akademik 2005-2006*, Varidika, Vol. 19, No. 1, 2007.
- UPI 2009, Pedoman Penilaian Kinerja. UPI Bandung
- UPN News. 2012. *Dosen Terlambat dating, Kinerja TU lambat*.