

## Daftar Pustaka

- Abdullah, F. (2006). "The development of HEDPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector", *International Journal of Counseling. Study*. 30: 569-581.
- \_\_\_\_\_. (2006). "Measuring Service Quality in Higher Education : HEDPERF versus SERVPERF", *International Journal of Marketing Intelligence and Planning*. Bradford. Vol 24:31-17.
- Ariyanti, Maya dan Haruman, Tendi. (2006). Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Widyatama, *Jurnal Bisnis, Manajemen & Ekonomi*, Volume 7, No. 3, ebruari 2006
- Aryani Dwi & Rosinta F. 2010. Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi* Vol.17, No.2
- Albari. 2009. Pengaruh Kualitas Jasa Perguruan Tinggi Swasta Terhadap Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Siasat Bisnis*, 13 (3), 203-215
- Cornelia, S, E,. 2008. Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Laundry 5Asec Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 4 (2), 45-57
- Ghozali, Imam, 2006. *Aplikai Analisis Multivarite dengan SPSS*, Cetakan Keempat, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kotler, P dan Keller, K, L. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- \_\_\_\_\_. 2007. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Kuncoro, M. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta : Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nugraha, (2011) *Penerapan Dimensi Kualitas Pelayanan Dalam Mengukur Kepuasan Mahasiswa di Perguruan Tinggi*, Karya Ilmiah. Dipresentasikan dalam Seminar Nasional Industrial Services 2011 di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml and L.L Berry (1988) "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research", *Journal of Marketing*, Vol 49, Fall, pp. 41-50.
- Prameswari, Nanda Putri. 2011. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Asuransi Prudential di Kota Semarang*. Skripsi.Semarang: Universitas Diponegoro.
- Rahayu, Y.S. Harsono, O.S.H, & Suman, A. 2008. *Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan & Loyalitas Mahasiswa* (Studi pada Universitas Swasta di Kota Malang). Lembaga Penelitian Universitas Brawijaya Malang.
- Rosmawati. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Bhakti Kartini*.Skripsi.Semarang: Universitas Diponegoro.
- Sawitri.N. P, Kert Yasa. N. Y, Jawas. A. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari *Accommodation* di Ubud. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*, 7 (1)
- Setyanto, D A.2010 : *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan dan Komplain* (Studi Kasus Pada Nasabah Asuransi Jiwa di AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Magelang) Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Setyorini, W. 2011. Pengaruh Kualitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Mahkota di Pangkalan Bun. *Jurnal Socioscientia Kopertis Wilayah XI Kalimantan*. 3 (1).
- Sutrisni. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Desain Produk,Harga dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indosat IM3 Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro*. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV. Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, 2005. *Manajemen jasa*, Yogyakarta: ANDI.

\_\_\_\_\_. 2004. Edisi Ke-empat. *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*.  
Yogyakarta: ANDI

<http://www.snmpn.ac.id> (dikutip tanggal 25 Maret 2016)

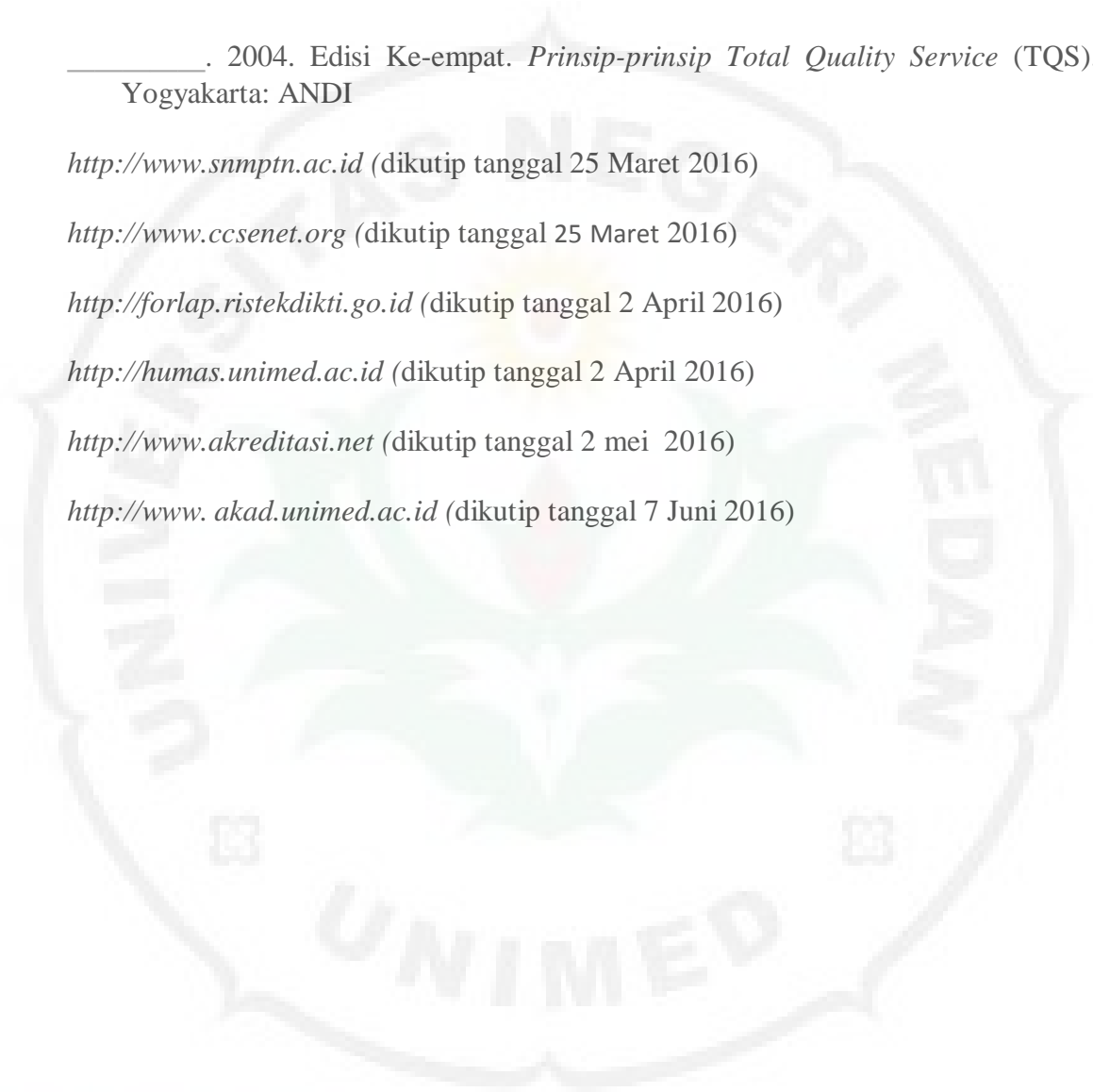
<http://www.ccsenet.org> (dikutip tanggal 25 Maret 2016)

<http://forlap.ristekdikti.go.id> (dikutip tanggal 2 April 2016)

<http://humas.unimed.ac.id> (dikutip tanggal 2 April 2016)

<http://www.akreditasi.net> (dikutip tanggal 2 Mei 2016)

<http://www.akad.unimed.ac.id> (dikutip tanggal 7 Juni 2016)



THE  
*Character Building*  
UNIVERSITY